PARTS OF THE ORIGINAL DOCUMENT

ARE OF POOR REPRODUCTIVE QUALITY

CERTAINES PARTIES DU DOCUMENT ORIGINAL

SONT DE PIÈTRE QUALITÉ DE REPRODUCTION

1986/ 1987

Annual Report

May it please Your Honour,

I hereby submit the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year ending March 31, 1987.

The ministry's purpose in the business of government is vital. We provide other ministries and agencies with a broad range of support services to help them fulfill their mandates to the public. A significant example of this in 1986/87 occurred when MGS was given responsibility for overall co-ordination of the Northern Ontario Relocation Program. The construction phase of this program will result in six new buildings to accommodate the eight relocating organizations.

The ministry is active in four major program areas. We are responsible for the government's accommodation and realty activities. We are a purchasing agent for other ministries and agencies, and also play the leading role in planning and designing government computer and telecommunication services. Finally, we provide a comprehensive range of human resource services to all ministries and agencies of the government.

Our objectives are to deliver those services efficiently and competitively, to maximize the return on investment, and to provide first-class customer service. Our success is based on our commitment to review those objectives regularly and to evaluate alternative approaches that will enable us to surpass them.

As part of our continued efforts to increase efficiency, we completed preparations for a major re-organization within our ministry. The new Realty Group combines the Real Estate Wing of the Ministry of Housing with our own Accommodation Group and makes the Ministry of Government Services the largest landlord and tenant in the Province of Ontario. The formation of the Realty Group reflects our determination to rationalize real property management and maximize the province's investment in real estate.

We also initiated two projects that reflect the government's intention to increase the effectiveness of procurement activities and to improve access by private sector suppliers to business opportunities in the government. In a pilot inventory reduction project, we concluded that we could reduce our investment in inventory by at least 10 per cent. As a result we are exploring private sector warehousing as an alternative to government storage. We are also creating a common, government-wide supplier data base that will improve supply management and increase small businesses' access to the government marketplace.

I believe that our achievements this past year demonstrate that we have successfully fulfilled our mandate and I look forward to continuing our record of accomplishment in the year ahead.

Respectfully submitted,

Sean Conway
Acting Minister

Dear Minister:

I am honoured to present to you the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year 1986-87.

Ours is a diverse ministry, yet the challenge we must meet is a particular one. Our programs and services range from acquiring and managing real estate to organizing opening ceremonies for new government buildings, letting tenders and awarding contracts, furthering advancement opportunities for women in the ministry, planning computer systems and designing a child care centre. Yet if our services vary widely, our level of service cannot – we must be as knowledgeable and expert on one service as we are on the next. That is our challenge.

I am pleased to report to you that for the year in review we successfully met that challenge. We continued to fulfill our traditional responsibilities that enable the Government of Ontario to deliver many of its services and also readied ourselves to undertake a new one - the operation of the Realty Group. I am especially happy to report that we accomplished this without any reduction in our construction, renovation, repair and maintenance activities.

During the past year we placed particular emphasis on increasing productivity and improving client service. In these and other areas, there were many significant achievements.

• Preparations were finalized for the formation of the new Realty Group. The Group will provide leadership in the management of provincial real property and allow the ministry to service the accommodation needs of the Government of Ontario, its ministries and agencies.

• The Ministry has been assigned responsibility for the Northern Ontario Relocation Program, involving six new buildings. Significant progress was made in 1986/87, with MGS completing most of the land acquisitions and facilities planning activities.

• The new Ottawa Courthouse and Registry Office was officially opened in January of 1987. The $50 million building, at the corner of Elgin Street and Laurier Avenue, consolidates a number of courts and registry offices serving the city and Regional Municipality of Ottawa-Carleton. Construction, under supervision of the Ministry of Government Services, began in June 1983 and was completed in November 1986.

• To support the government's French Language Services Program, the ministry carried out several major initiatives. These included the production of bilingual government documents and publications, as well as the commitment to strengthen our translation services and broaden the government's bilingual service capabilities.

• The MGS Policy and Procedure Manual has been restructured. The project, carried out in full consultation with our users and with the assistance of several advisory groups, will make the document more useful for everyone in the ministry.

• The Corporate Services Division embarked on a thorough review of its various activities. Consequently, the division has dedicated itself to increasing productivity and the level of service to clients.

• Numerous government telephone switches were converted from the standard variety to one that features a computer-based technology. The change will improve the overall performance and cost-effectiveness of the government's telephone service.

• In a move that underlines the ministry's investment in its own human resources, we developed a comprehensive human resource strategy, succession planning, and an Office of Management Excellence.

Our agenda for the coming year is as full and ambitious as last year's. The reorganization of three divisions – Human Resource Services, Corporate Services, and Finance and Administrative Services – is one of our major plans to improve the ministry's service to its clients in 1987-88.

I express my appreciation to our staff whose commitment is reflected in our achievements. I look forward to our continuing success in the year ahead.

Respectfully submitted,

G. Raymond

Gérard J. M. Raymond
Deputy Minister

Table of Contents

Minister's Message ____ 1
Deputy Minister's Message ____ 2
Organization Chart ____ 4
Net Expenditures by Organization ____ 5

Accommodation Group ____ 6
Planning Branch ____ 7
Program Management Branch ____ 8
Property Development Division ____ 9
Contract Management Branch ____ 9
Design Services Branch ____ 9
Realty Services Branch ____ 10
Property Management Division ____ 11
Building Services Section ____ 11
Leasing Services Section ____ 11
District and Area Offices ____ 12

Northern Ontario Relocation Program ____ 13

Computer and Telecommunication Services ____ 14
Computer Services ____ 14
Telecommunication Services ____ 14
Achievements ____ 14

Corporate Services Division ____ 16
Purchasing Services Branch ____ 16
Information Services Branch ____ 17
General Services Branch ____ 18

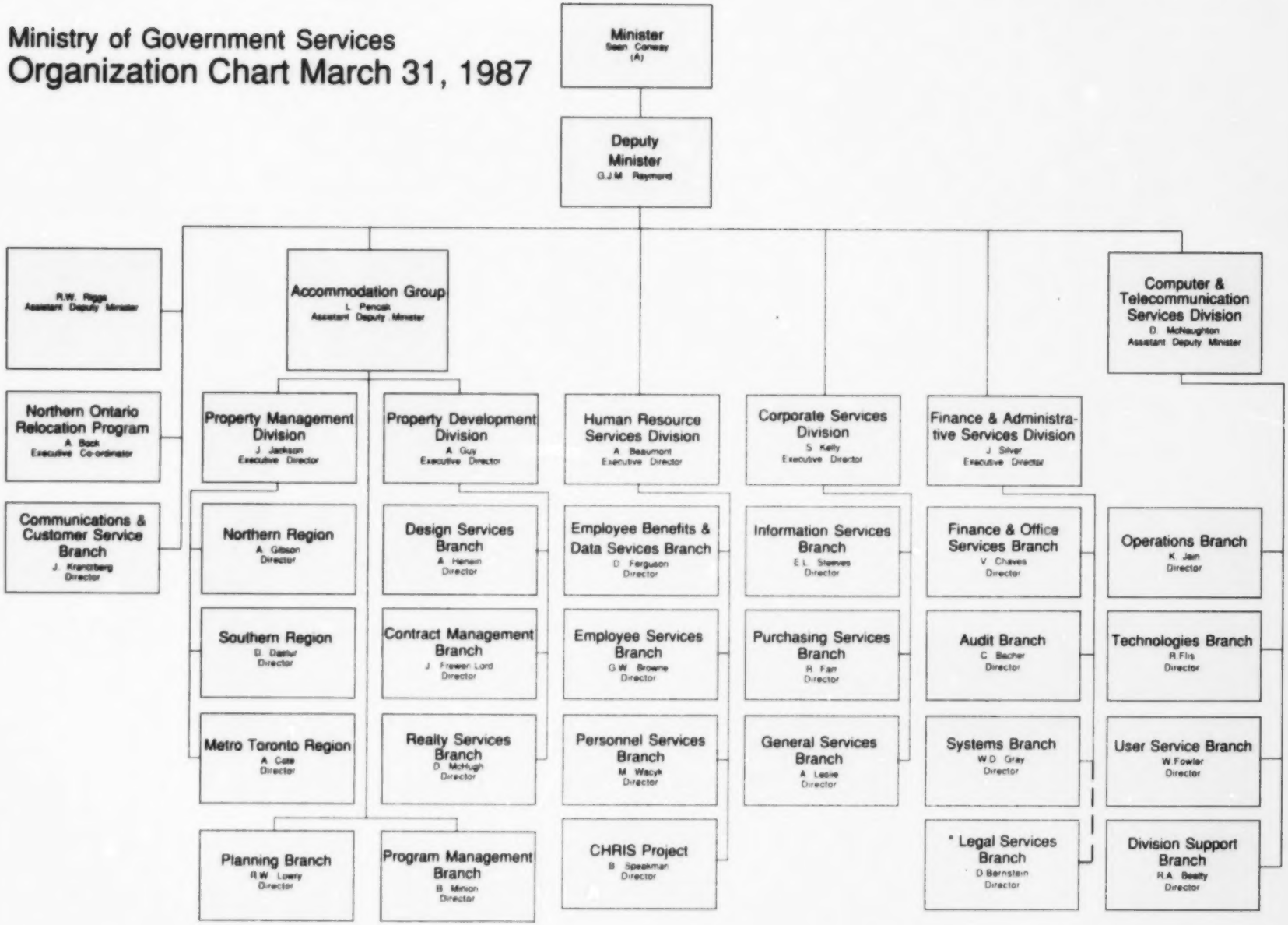
Human Resource Services Division ____ 19
Corporate Human Resource Information System ____ 19
Employee Benefits and Data Services Branch ____ 19
Employee Services Branch ____ 19
Personnel Services Branch ____ 20
Employment Equity for Women Program ____ 20

Finance and Administrative Services Division ____ 21
Finance and Office Services Branch ____ 21
Audit Branch ____ 21
Legal Branch ____ 21
Analysis and Planning Section ____ 21
Operational Review ____ 21
Systems Branch ____ 21

Communications and Customer Service Branch ____ 22

French-Language Services ____ 22

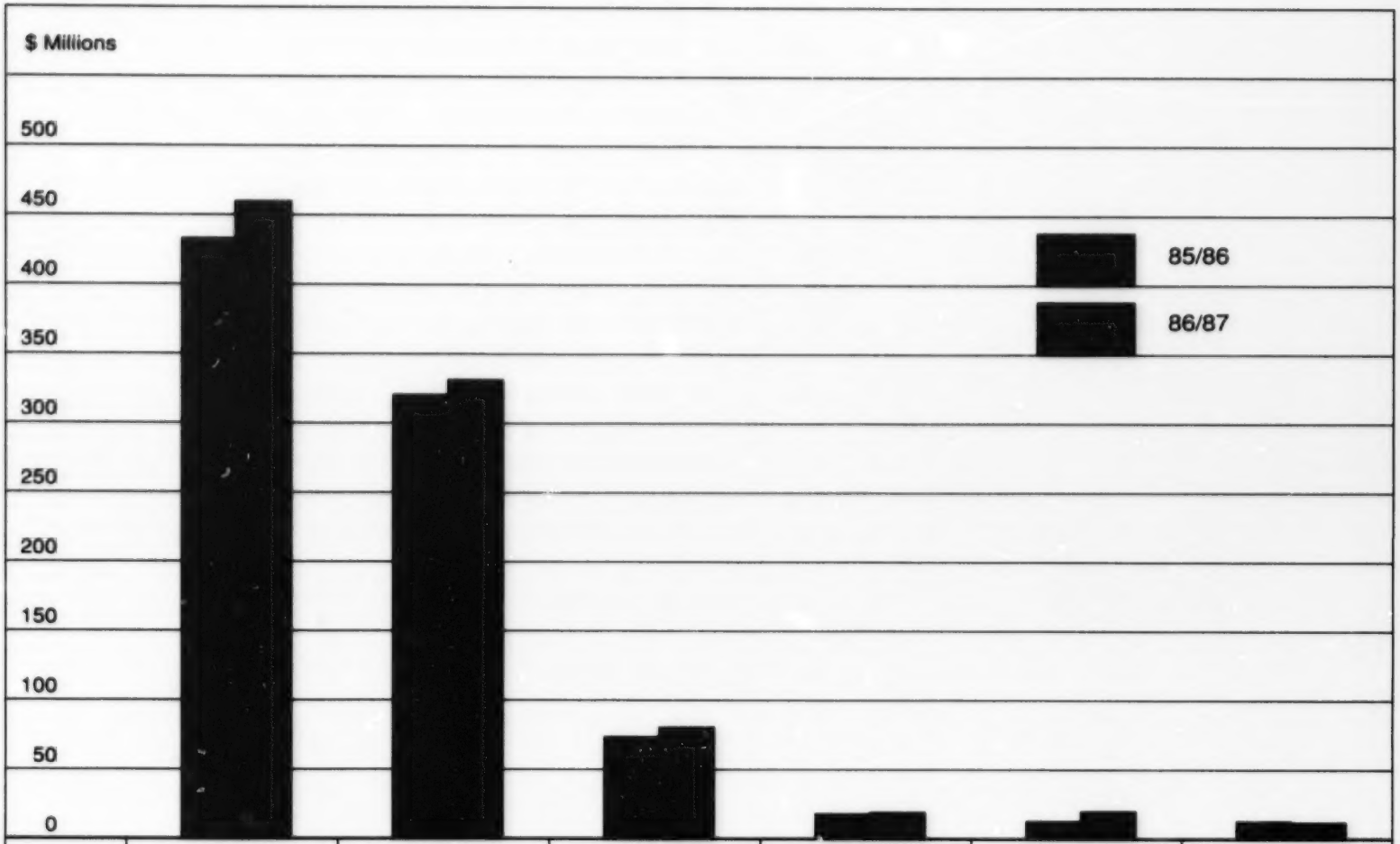
Ministry of Government Services
Organization Chart March 31, 1987



(A) Acting

* NOTE: Legal services provided by the Ministry of the Attorney General.

Net Expenditures by Organization



	Ministry Total		Accommodation Group		Human Resource Services		Corporate Services		Computer and Telecom. Serv.*		Administration	
Fiscal Year	Net Expenditure	Number of Employees	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total	Expenditure	% of Ministry Total
1985/86	435.9	3020	321.2	73	73.6	17	17.1	4	11.9	3	12.1	3
1986/87	462.2	3004	332.3	72	80.2	17	17.9	4	19.8	4	12.0	3

* A number of programs operate in a charge back mode. e.g. Computer and Telecommunication Services Division has gross expenditures in excess of $80 million.

Planning for the rationalization of the government's real estate programs and a related reorganization of the ministry's Accommodation Group was a major focus in 1986-87. On April 1, 1987 the new Realty Group comes into effect, merging the land and mortgage assets of the Ontario Land Corporation and Ontario Mortgage Corporation (formerly of the Ministry of Housing) with those of our Accommodation Group. The reorganization will create two major new divisions – Design and Construction and Program Development and Management – and will result in restructuring the existing Property Management Division.

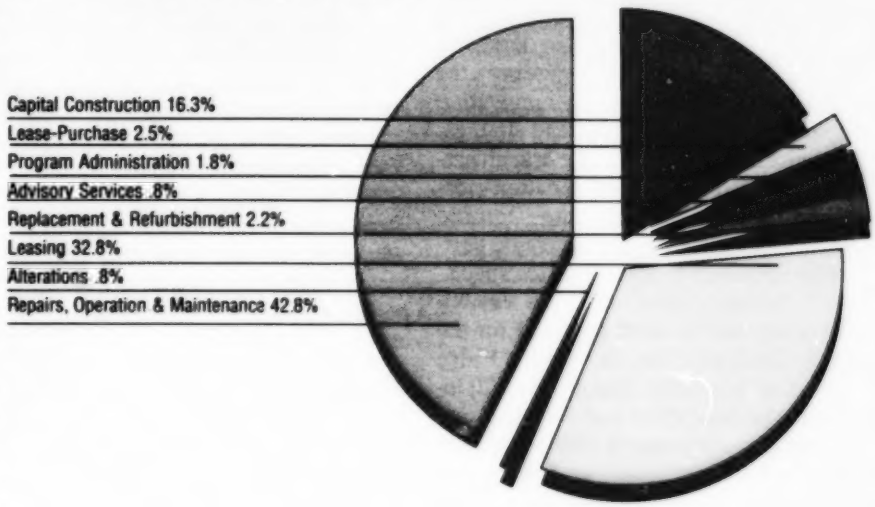
Another major initiative undertaken during this fiscal year was a review of a number of provincial sites in Metropolitan Toronto. This review had three objectives – to determine the suitability of these sites for government accommodation; to assess their revenue generating potential and to examine how they could best be utilized to meet the government's social objectives, including housing.

Continued emphasis was placed on the strategic management of the government's portfolio of lands and buildings and in developing comprehensive approaches and processes for resolving major accommodation issues within the portfolio framework. A co-ordinated divisional effort resulted in the establishment of criteria for evaluating the performance of prospective leased buildings and for the review of submissions resulting from Requests for Proposal.

Another initiative was a proposal for the future use of major surplus properties such as the former Pine Ridge School in Aurora and the former Lakeshore Psychiatric Hospital site in Etobicoke.

Accommodation Provision – Distribution of Funding by Activity

Total Funds Co-ordinated $321.1 Million



The Northern Ontario Relocation Program will result in significant increases in capital construction activity. This major undertaking will provide employment opportunities in construction and related industries in Sudbury, Sault Ste. Marie, North Bay and Thunder Bay. For example, architectural firms in the north were encouraged to propose design teams for six new Ontario government buildings in these cities.

With more effective service delivery and government asset management as the primary goal of its reorganization, the Property Management Division began the process of implementing a number of changes in its structure including –

- establishment of two new regional administrative offices in Kingston and London, closer to client and local district operations
- realignment of Toronto regional operations into units with specialized service delivery responsibilities
- consolidation of leasing services in the division for a more co-ordinated approach to the government's province-wide leasing activities.

Planning Branch

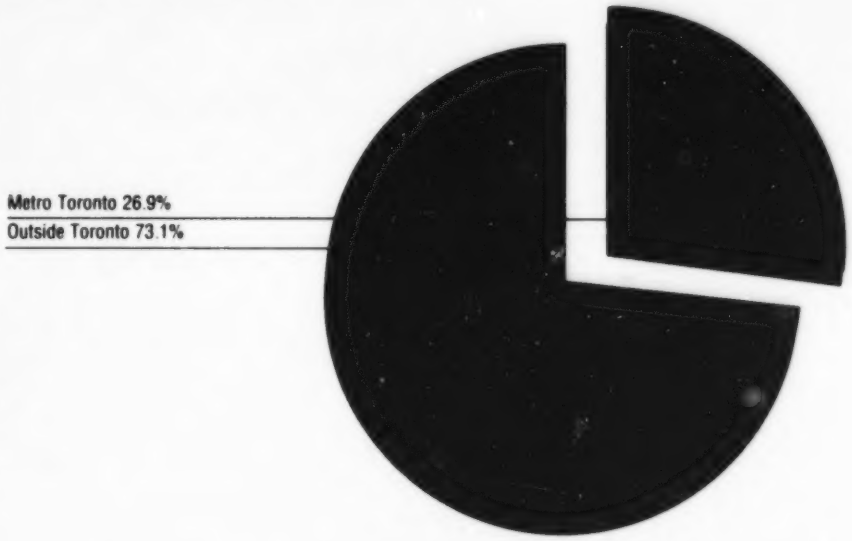
The branch develops plans, policies and strategies for the cost-effective management of the Province's real estate assets in support of government priorities.

Staff identify trends in terms of supply and demand regarding the Province's anticipated accommodation requirements and recommend strategic solutions. For example, the branch prepared a report on accommodation pressures within Metropolitan Toronto which was the basis for a strategic portfolio approach to leasing office space.

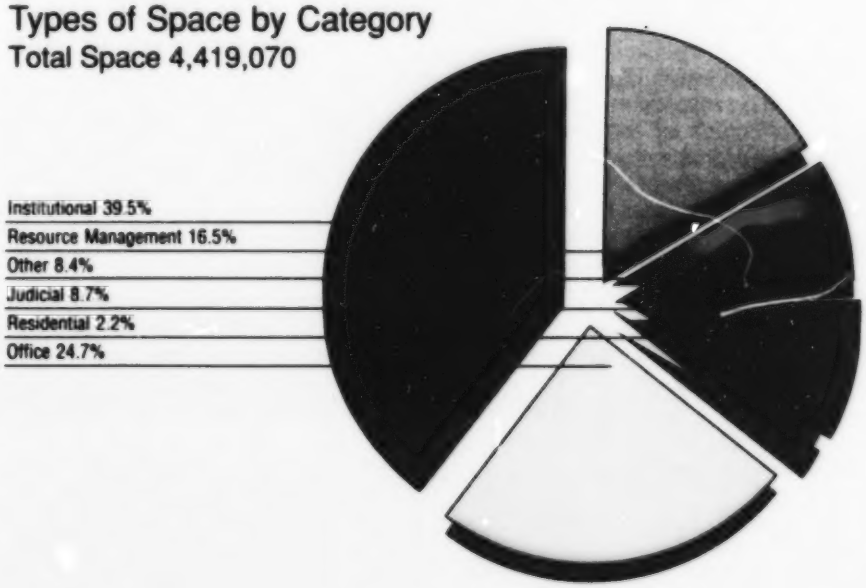
The branch also initiated a feasibility study and secured approval for the re-utilization of the vacant Pine Ridge Hospital in Aurora. The project will include the relocation and consolidation of several government offices to more efficient office space at one central location in Aurora. This initiative is part of the Portfolio Strategy which sets out objectives and implementation principles to guide provincial real property decisions.

The branch continued to conduct Local Accommodation Reviews. Their purpose is to insure accurate information on the status of the portfolio in a given municipality and provide a basis upon which action plans can be developed for individual municipalities. Reviews were initiated in Ottawa, Sudbury and Sault Ste. Marie, while action plans were approved for implementation in London and Mississauga.

Space Occupied by Ontario Government
Total Space 4,419,070



Types of Space by Category
Total Space 4,419,070



Program Management Branch

The Program Management Branch provides support and analysis for the management of accommodation programs. It is also responsible for Accommodation Group-wide information technology initiatives, such as the Accommodation Management Information System (AMIS). AMIS is a major database which covers the 9,500 buildings owned or leased by the Government of Ontario, almost six million acres of government land, and space occupied by all ministries.

In addition, the branch manages accommodation program activities (excluding repair, operations and maintenance), and maintains operational and performance evaluation reports on these projects. An Information Technology Plan has been developed to assist the program management process. Implementing this plan involved establishing a steering committee with strong user representation to establish priorities of needs, clarify requirements, and speed implementation of new systems.

Project executives in the Client Services section are the prime contacts for determining the accommodation requirements of all ministries. They operate in the same way as account executives do in the private sector.

During the year, MGS moved to improve service delivery and client liaison by relocating some MGS staff and services to the premises of client ministries and by enabling client ministry representatives involved in major projects to relocate temporarily to MGS.

The Property Development Division provides the major professional and technical support services to the Accommodation Group. It is made up of five distinct organizational units with some 400 staff. Staff provide building and energy management services, contract management, design and leasing services, and real estate expertise to support government programs.

Contract Management Branch

The Contract Management Branch provides a wide range of services to clients from across government. These include tender evaluations, contract award recommendations, supervision of on-site construction, and processing of construction contract payments. The branch also reviews and settles contractual claims, administers Federal Sales Tax claims, and processes lien claims in accordance with the Construction Lien Act.

During the year, the branch administered construction projects throughout Ontario valued at $130 million. Two significant projects were completed in 1986/87. One was the Ottawa Courthouse and Registry Office, considered to be the most modern facility of its kind in Canada with a floor area of approximately 440,000 square feet. The building deals effectively with the complicated circulation requirements for courthouses, provides up-to-date access standards for the handicapped, features a highly technical surveillance and security system and the latest technology in energy conservation. The second project was the refurbishment of the Legislative Chamber and Amethyst Committee Room, completed within a very tight schedule.

The branch also provides consulting assistance to other ministries regarding contract documentation, tender calls, contract close-outs and claims.

In 1986/87, the branch continued to process all lien claims registered against contractors on Ministry projects. The total number registered was 215, a 61 per cent decrease from the previous year. Ninety five per cent of these claims were settled without recourse to litigation.

Design Services Branch

The Design Services Branch provides a complete range of architectural, landscape architectural, interior and engineering design services. These include estimating services and barrier free design to the physically disabled. The branch plans, designs and furnishes government buildings and other special use facilities, creating working environments which reflect user needs and functional requirements for service delivery to the public. At the same time the branch seeks to maintain the highest standards of design consistent with current corporate directions.

Design Services provides cost control and advisory services, including consulting expertise, to client ministries and MGS regional and district offices. Recently, the branch has been instrumental in the design of "intelligent" buildings across Ontario. These enable the integration of operations, lighting systems and energy management through digital controls and computerized monitoring.

During the 1985/86 fiscal year, staff completed 640 projects, over half of which represented advisory services. These ranged from the selection of furniture and furnishings for government offices to major feasibility studies on behalf of other ministries.

Design Services is also actively involved in the Northern Ontario Relocation Program. The branch invited northern Ontario architects to submit proposals for the design of six Ontario government buildings in Sudbury, Sault Ste. Marie, North Bay and Thunder Bay.

The Design Services Branch Codes Committee, established in 1985, has been successful in co-ordinating expertise and resources with respect to legislation affecting the design and construction of Ontario government buildings. Internal publication of a monthly bulletin has proven to be an excellent medium for dissemination of relevant, detailed information on enacted and proposed legislation. In this way, the committee has greatly facilitated compliance and broadened awareness of relevant issues.

Realty Services Branch

The Realty Services Branch buys, sells and manages real estate on behalf of the Ontario government. This function includes the development of real estate policy and the provision of advisory services to ministries, boards, commissions and crown agencies.

Branch activities take place at both the operational and strategic levels. Staff conduct and co-ordinate land surveys, appraisals, purchase or lease negotiations, expropriations and title searches. They also prepare land use studies and proposals for long-term land management and the disposal of surplus property.

During 1986/87, the branch played a major role in developing the ministry's Land Management Program, which is designed to gain the highest possible investment return from all government properties.

In the disposal of surplus real estate assets, a more flexible approach was adopted to improve the marketability of surplus properties. In addition to traditional tender and auction methods, options were introduced for the sale of properties through real estate brokers, the proposal call process, direct marketing by ministry staff, or sale to specific individuals or agencies. In addition, financing techniques such as vendor-take-back mortgages were implemented.

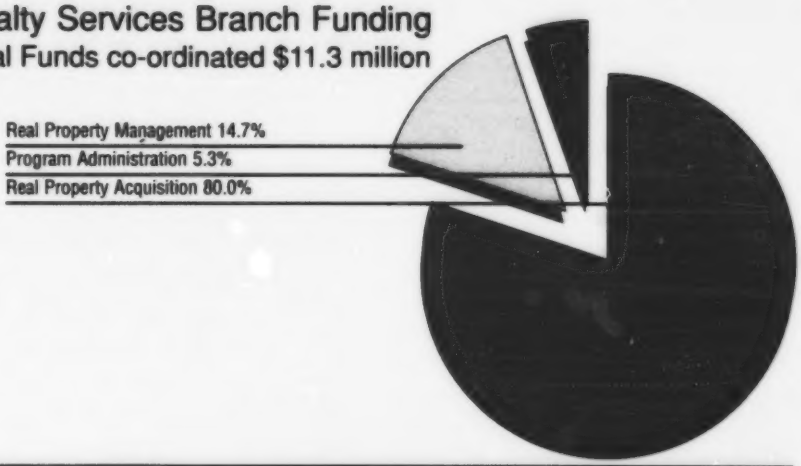
The year's activities included the acquisition of 336 properties and easements for 15 ministries and agencies at a total cost of $21 million. Ninety-four sales were made, totalling $4 million. In support of these sales and acquisition programs, over 1,100 appraisals were done.

The Interim Property Administration Section managed and maintained approximately 2,200 properties throughout the province. These included properties belonging to the Ontario Land Corporation and the Ministry of the Environment. The land amounted to some 67,000 acres, of which 57,000 were leased for agricultural purposes. A total income of just under $7 million was derived from the letting of properties in this way.

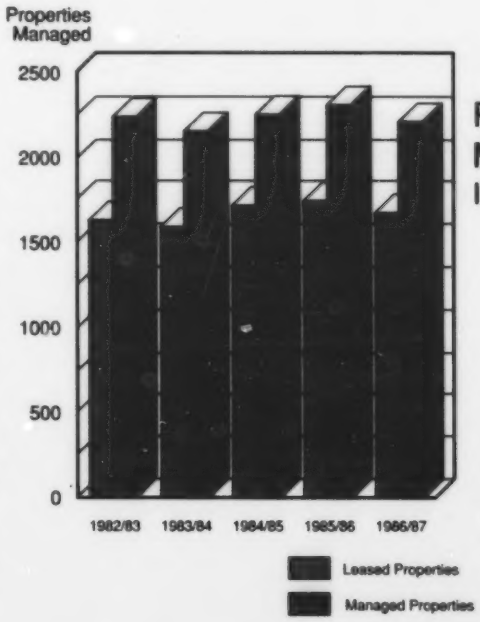
Another service provided by the Realty Services Branch to all ministries of the Ontario government is the Home-owner Employee Relocation Plan. This function assists provincial employees who, through organizational changes, are required to transfer from one locality to another.

During 1986/87, the plan assisted 382 government employees, at a total cost of $2.3 million. Due to a buoyant real estate market during the period under review, the proportion of employees able to sell their homes directly to third parties climbed to an all time high (75 per cent). This in turn, reduced the Home-owner Employee Relocation Plan's unsold property inventory to a relatively low level (14 per cent).

Realty Services Branch Funding
Total Funds co-ordinated $11.3 million



Real Property Management Activity — Interim Property Management



The Property Management Division is represented by regional, district and area offices throughout the province. They provide a range of accommodation support services to ministries and agencies, including leasehold administration, operational maintenance, repairs, alterations and construction as well as information on other ministry services.

Significant progress was made during the year through a new program creating a province-wide network of property managers. These local service representatives meet on-site with clients to enhance the division's ability to determine accommodation requirements and provide effective service follow-up. Property managers were appointed in various communities with major Ontario government facilities.

In addition, a committee was established to set up a development and training program for property managers. Program objectives were determined by the committee with a view to expanding professional skills and maintaining the division's high standards in the management of government properties.

During 1986/87, the Ministry of Energy provided $126,000 in funding to enable completion of 17 energy conservation projects started in the previous fiscal year. In addition, staff visited sites to examine building operating methods and to provide clients with technical advice on increasing energy efficiency.

Activities in the division's asbestos control program included inspections to identify the presence of asbestos in buildings where construction or repair work is planned, and training seminars for those involved in handling asbestos. Training was given to a total of 954 government staff.

A committee consisting of representatives from the Ministry of Labour, Property Management Division and other areas of MGS contributed to the development of an asbestos control policy and an asbestos management manual. The division also helped to co-ordinate a survey of MGS work locations to determine the possible presence of certain biological and chemical agents, in accordance with new government legislation.

Building Services Section

During the year, organizational responsibility for this section was transferred from Property Development Division to the Property Management Division.

The section provides technical information and assistance leading to the development of policies, guidelines, procedures and standards for the operation and maintenance of government buildings.

The section continued to arrange for technical training, seminars and workshops for ministry staff and clients involved in the operation of provincial buildings. For example, fire alarm and safety seminars were provided for 53 staff of six ministries. Also, engineering, administrative and co-ordination services were contributed for Property Management Division energy-related projects funded by the Ministry of Energy.

In 1986/87, the section initiated a project involving third-party financing of energy conservation research for a major project. Submissions were publicly invited, after which a major energy services company was selected to carry out a detailed energy audit, and submit a business proposal for the Ministry of Transportation and Communications complex in Toronto. Through such third-party arrangements, expertise and financing for energy conservation can result in savings to the provincial government.

Leasing Services Section

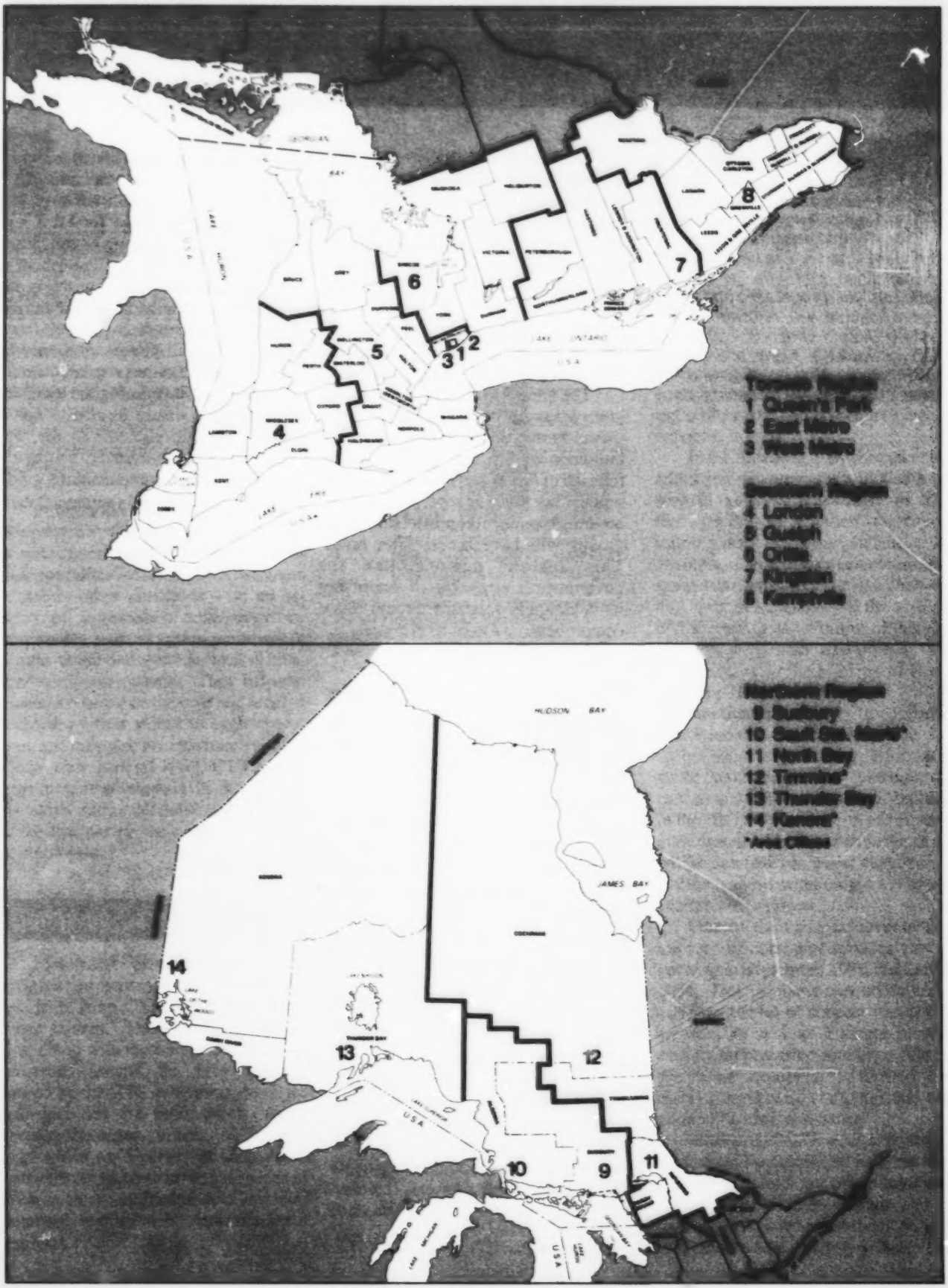
During the year, Leasing Services was transferred from Property Development Division to Property Management Division. The section is responsible for providing government accommodation in privately-owned buildings, paying rents and related costs, handling landlord/tenant matters, and administering lease-purchase agreements.

Staff also provide advisory services such as market research and feasibility studies, and act as consultants for provincial agencies on leasing matters not directly handled by the ministry's Accommodation Group.

Total inventory in 1986/87 consisted of 1,500 leases, with total lease expenditures of $103.2 million. Nineteen lease-purchase agreements were administered at a cost of $7.7 million.

The policy of advertising lease requirements in major centres continued to prove beneficial to branch clients, creating opportunities to take advantage of competitive lease markets.

Property Management Division District and Area Offices



The Northern Ontario Relocation Program is a major new initiative that has been designed to decentralize the Ontario Public Service, and diversify and expand the economy of northern Ontario. The head offices of two ministries and one government agency, as well as operating units of five other ministries will relocate to four northern Ontario locations – North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, and Thunder Bay. Four new office buildings and two research facilities will be built.

The Ministry of Government Services is playing an integral role in the program. It is the government-wide coordinator for the planning and implementation for the real estate, design and construction, human resource, and community relations activities. The Deputy Minister of Government Services is chairman of the Deputy Ministers' Steering Committee which is overseeing this major new initiative.

The ministry took action in all program areas during the past year. It acquired four of the sites for the six new buildings and appointed design teams for each of the projects. Design features will include meeting rooms in the office buildings so that non-profit community groups will have access after hours. This feature demonstrates the government's objective of improving its community relations through more comprehensive use of its facilities.

In conjunction with the Human Resources Secretariat, the ministry is assisting in the identification of employment opportunities for local residents with the relocating organizations and planning for the re-deployment of non- moving staff. The ministry is also arranging for the provision of interim space and services during the relocation period. This will ensure that client ministries involved in the program continue to receive services during the transition designed to maintain the clients' operational service levels. And finally, with other relocating ministries, it is developing external communications guidelines for the program in northern Ontario.

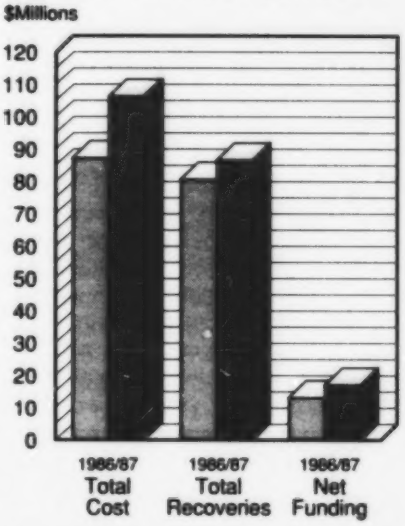
Computer and Telecommunication Services (CTS) plays a central role in supporting service and program delivery by the Ontario government. From the processing of OHIP payments to online information for vehicle registration systems, CTS is a key player in providing the shared computer processing which is essential for the delivery of many government services. Equally important, CTS delivers telecommunication services which include the government's voice and data networks as well as teleconferencing facilities and the acquisition of telecommunication switches.

Information technology education is regarded by CTS as one of its most important functions. CTS staff also provide specialized assistance to customers – mainly other ministries – on all aspects of information technology requirements such as office automation, digital telephone systems and distributed computer systems. They help the customer decide on the type and level of technology best suited to each operation, and may also provide user training. On a more general level, CTS assists government employees in developing the skills and understanding needed to make full use of the new information technologies.

Computer Services

Mainframe processing, including information storage and printing, is available from CTS' three large computer centres. These computer facilities, along with thousands of individual terminals around the province, are linked by the CTS data network. Data and facilities are protected by strict security measures. In addition, support is provided for a variety of specialized software packages to serve user needs in areas such as application development, database management, and statistical analysis.

Growth in Computer and Telecommunication Services



Computer services are fully cost recoverable, and are provided as an optional service to ministries.
Telecommunications are partially cost recoverable.

Telecommunication Services

The Ontario Communications Network provides telephone linkage between government offices. It provides low cost calling for government offices across Ontario. Associated with this network is a variety of support services. CTS co-ordinates telephone billing and servicing, working closely with telephone co-ordinators in each ministry.

Computer-based telephone systems have been installed in many Ontario government offices. These advanced systems provide convenient features at lower cost to the government. Other specialized telecommunications services available through CTS include video and audio teleconferencing, teletype and facsimile services, and radio communication systems.

Achievements

Rigorous performance targets for both telecommunication and computer services were met or exceeded during 1986/87. Computer services systems were operational more than 99.5 per cent of the time.

Communication with users was improved as the *CTS News* newsletter, introduced last year, grew to become a most effective means of informing customers about new products and services.

In the education area, the consulting education services group played a key role in assisting customers to meet the specific information technology training needs of large audiences. For example, a technology orientation program was customized for an audience of 420 staff and managers of the Ministry of Citizenship and Culture. Education services were also transported when necessary, as for the Ministry of Health office in Thunder Bay.

Another new service is the Information Resource Centre (IRC). The IRC specializes in providing information about computer systems, telecommunications and office automation. Included in the IRC are a collection of reference materials, market research services and online databases to assist customers in learning about technology trends and available equipment.

One of the main achievements in the area of computer services was the opening in September 1986 of a Service Desk. This provides customers with a consistent level of support for all CTS services as well as a single point of contact for reporting problems. Via one telephone number, customers now receive immediate computer and telecommunication assistance.

Also in 1986/87, new disk storage equipment was acquired and installed. This new technology offers customers more cost effective storage and retrieval. With a renewed focus on service, mainframe currency has been

emphasized to offer more reliable software performance. Also, the creation of the Systems Assurance group to analyze and approve all hardware and software changes within the three computer centres ensures computer availability and responsiveness. A number of processor moves began this year and will continue into the next fiscal year. This major undertaking will enhance the service delivery and contingency concerns at the Downsview and Queen's Park computer sites.

In the telecommunications area, the year saw a number of technical accomplishments, such as the addition of fiber optics to the Ontario Communications Network. This new technology will permit the integration of voice, data and imagery on a single network. A new, high-tech emergency system was implemented for the Mississauga Central Ambulance Communication Centre. The centre has computer, telephone and radio communication subsystems. Efforts are underway to expand our network services to institutions such as colleges and universities.

Conversions of government telephone systems to computer-based technology continued, with major switches installed in Downsview, Ottawa, and Toronto. All of these changes were designed to improve access, performance and cost effectiveness.

In mid-year, CTS passed on an overall price reduction of 22 per cent to computer customers and made a one-time rebate of approximately $1.7 million. Growth in computer activities was strong, with a simple growth rate of 10 per cent per year in workload. Growth in telecommunications services was also steady, with sales up by 17 per cent.

CTS introduced a more vigorous planning process for its business this year. These plans provide the strategic and tactical directions for CTS activities, and are also intended to keep customers more informed about future delivery of information technology services and products by CTS. The long term goal is to achieve greater joint planning capability among CTS, its customers and vendors.

A CTS Board of Advisors, comprising senior executives from across government, was established to ensure the timely development and delivery of products and services required by CTS customers. The majority of the board members are drawn from the CTS customer base. This further assists the division in aligning its strategic direction and operational performance to the needs of clients.

In 1987/88, CTS will continue to reduce costs and prices while focusing on client service requirements.

The division provides a wide range of acquisition and supply services to ministries and agencies of the Ontario government, the business community and the general public. By centralizing certain administrative support services for government programs, the division achieves economies of scale, broadened access for suppliers to government, and improved service delivery.

Purchasing Services Branch

The branch serves Ontario government ministries in five distinct areas: printing, stationery and office supplies, collective purchasing, vehicle maintenance and trucking services. It attracts a large and increasingly competitive number of prospective suppliers.

Printing Services

This section provides a graphic arts service to ministries and agencies and assists in developing specifications and calling tenders for various services.

In 1986/87, a detailed source list of more than 1,300 Ontario suppliers provided business opportunities to 778 companies. A total of 778 tenders were called and purchase orders worth $20.3 million were issued. Competitive tendering and advice from specialists resulted in cost savings estimated at more than $3.8 million to client ministries.

Government Stationery Service

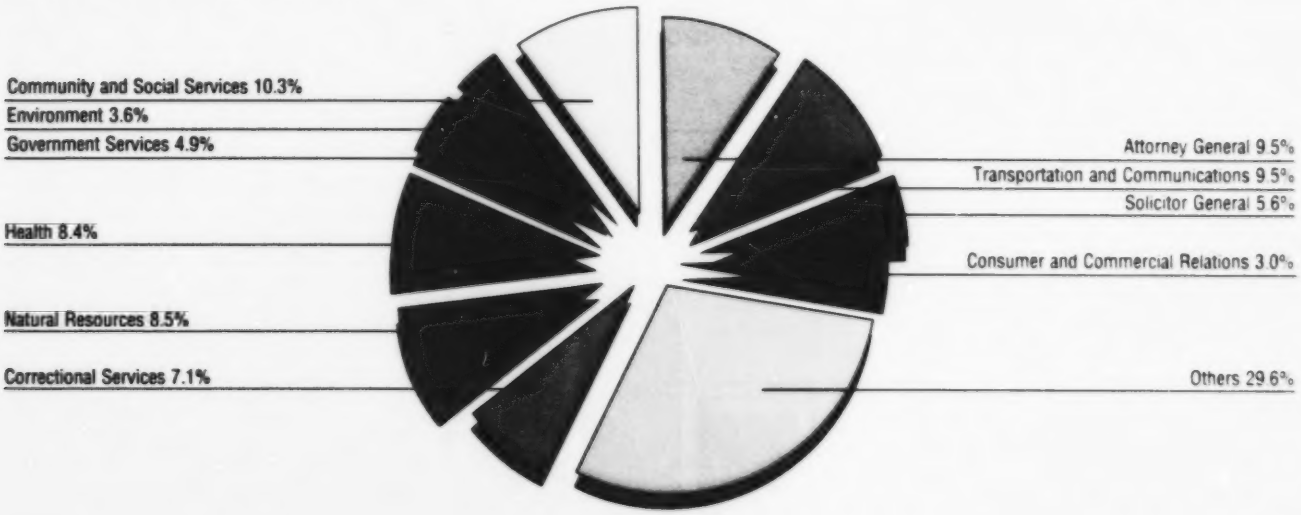
This service stocks stationery, office supplies, forms and giftware for use by the Ontario government. During the year, approximately 39,200 items were supplied each month, with sales totalling a record $10.1 million. About 80 per cent of all Ontario government offices placed orders.

Collective Purchasing

The section negotiates collective agreements with suppliers for common use products and services required by ministries and agencies. Opportunities for supply efficiencies and economies of scale resulted in estimated cost savings of $17.5 million on purchases totalling $54.3 million. The section also operates the Public Tenders Office, a central service which works to ensure fair competition in the awarding of government contracts. A total of 1,687 tenders in various categories were processed in the Public Tenders Office resulting in $131.3 million in contract awards.

Collective Purchasing also prepared and distributed a *Hotel/Motel and Car Rental Directory* which is expected to result in a substantial reduction in government related expenditures.

Government Stationery Service Sales
% Volume of Business by Clients



Assets Disposal

Assets Disposal receives, stores and arranges for the re-use of furniture, equipment and materials declared surplus by ministries and agencies.

There were 14 public cash-and-carry sales and eight public tender sales generating $254,000 for the Treasurer of Ontario. Charitable organizations are allowed to purchase at advance sales and are given a 10 per cent discount on the public sale price.

Vehicle Services

This unit maintains and repairs vehicles and equipment and provides a trucking service for ministries on a cost-recovery basis. Sales in 1986/87 totalled $1.5 million.

Information Services Branch

The branch administers essential government-wide information services, including the Queen's Park switchboard, translations, publications, government mail delivery and records centres. Public access to the government is assisted by the Citizens' Inquiry Bureau and Access Ontario, a storefront information centre in Ottawa.

Information Services Development

This section provides analysis and develops activities for the Information Services Branch.

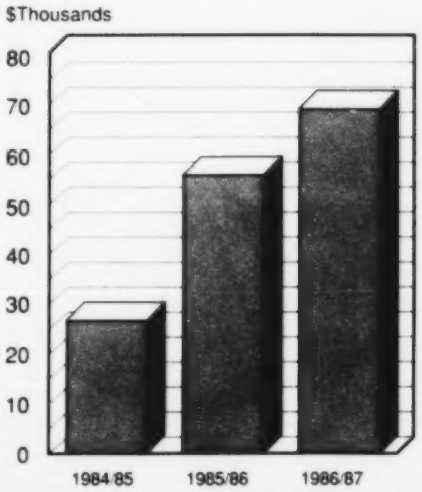
In 1986/87 staff conducted a policy review on government surplus assets, developed a proposal for a revised pricing structure for Ontario government publications and made recommendations for technological and marketing improvements in four public access information services operated by the branch. Staff also assisted with improvements in the operational management of the government mail services, participated in the development of common services in the newly-opened Ottawa courthouse, and assisted in a major review of services across the division.

Inquiry Services

This section provides specialized central public inquiry services which support the front-line inquiry function in each ministry.

The Queen's Park Switchboard handled approximately 5.5 million calls during the year. The Citizens' Inquiry Bureau answered more than 247,000 inquiries. Access Ontario in downtown Ottawa served more than 134,000 clients in person or by telephone. A total of 202,000 free publications were distributed, while sales of publications and souvenirs amounted to $69,700.

Access Ontario
Sales of Publications and Souvenirs



Access Databases and Directories

Access Databases and Directories is the main assembler and distributor of public access information systems and government-wide directories. Government Users Information Database in Electronic form (GUIDE) and TOPICS are the major information systems for handling general inquiries from the public. On-line access is now provided for all databases.

The *Government of Ontario Telephone Directory* and the *KWIC Index to Services* are produced in this section. A pilot project to produce a French-language directory of services was initiated in 1986/87.

This unit is also responsible for co-ordinating the Ontario government telephone listings in the Blue Pages of public telephone directories in Ontario.

Government Translation Service

The Government Translation Service is the centre for providing French, English and other language translations required by government ministries and agencies.

With the enactment of the French Language Services Act in November 1986, the volume of French translation processed in 1986/87 increased by 16 per cent over 85/86. Total volume in French was 5.5 million words: 58 per cent involved translation of official government documents while 42 per cent involved translation of non-official documents. Production of French to English translations remained stable at 1.1 million words.

Multilingual translations totalled 2.1 million words covering 50 languages (an increase of 19 per cent over 1985/86). Of this, 1.8 million words represented free translation into English of essential documents needed by members of the public under the government's Newcomer Settlement Program.

Publications Services

The service co-ordinates the distribution of government publications through the Ontario Government Bookstore, mail and telephone order services as well as a province-wide library depository system.

During 1986/87, 1.03 million priced publications were sold for $2.8 million, and another 4.2 million were distributed free of charge.

The Government Mail Service

This service processed 98 million items during the year. Approximately 74 million operations were performed in the Contractual Services Unit.

During 1986/87, the section continued to take advantage of Canada Post's discount rates on quantity mail. This resulted in savings of some $1.9 million in postage costs.

The Records Centre

The Records Centre provides secure storage and retrieval services to all ministries and agencies for inactive records, computer tapes and microfilm.

In 1986/87, approximately 377,800 cubic feet of inactive government records were stored, including some 53,000 cubic feet in private sector facilities. Additional storage space was acquired with one facility being expanded and upgraded for permanent long-term storage.

General Services Branch

The branch provides four services to ministries and eligible agencies: insurance and risk management, official document and congratulatory message services, central collection of delinquent accounts, and production and reconciliation of government payments.

Insurance and Risk Management Unit

The unit administers insurance and risk management programs, including the purchase of insurance policies for the government. It also provides ministries and agencies with expertise regarding loss prevention through reduced risk exposure.

Approximately $11 million in premiums for various types of insurance coverage was provided through approximately 80 policies with various companies. A major function of the unit during the year was to review the implications of premium increases and difficulty in obtaining insurance coverage in today's market.

Official Documents

This service for ministries and agencies searches, prepares and copies records of provincial appointments and Ontario land patents.

More than 12,000 formal documents were issued under the Great Seal of Ontario, the Privy Seal of the Lieutenant Governor and the Ministry of Government Services Seal, and 59,000 documents were recorded and microfilmed. Staff also prepared 14,376 congratulatory scrolls for presentation to Ontario residents in recognition of their 90th or succeeding birthdays, 50th or succeeding wedding anniversaries, or for significant individual accomplishments and special celebrations.

Central Collections Service

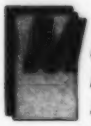
The service assists client ministries in the collection of overdue accounts.

During 1986/87, the service was used by 76 programs of the government. Collection revenues totalled $5.9 million.

Payment Processing Services

The section administers and records payments from the Consolidated Revenue Fund.

Some 10.7 million cheque payments were processed during the year. Electronic transfers were used for about 1.7 million payments. These payments were issued on 20 bank accounts reconciled by the section. Over 24,000 inquiries were made on cheque disposition by ministries.



GS' Human Resource Services Division provides a range of services to Ontario Public Service employees and ministries, including employee advisory, benefits and data services, and the Corporate Human Resource Information System.

The division also supports program managers in the ministry in their management and development of staff. These services are co-ordinated through the Personnel Branch and the Employment Equity for Women Program.

Corporate Human Resource Information System

Development of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS) began in 1984/85. It will be extended to all provincial ministries and agencies, providing a single, integrated source of information on the human resources of the Ontario Public Service. The final integrated system will be fully operational in the early 1990's.

During the year, the CHRIS Project developed the *Scope and Data Model Report* which outlines high level system functions, important categories of data, and the division of operational responsibilities for CHRIS. This report provides the architectural blueprint for CHRIS, which will completely replace the existing outdated systems.

Working closely with ministry user representatives, a prototype of the new human resource planning component of CHRIS was successfully implemented and evaluated in six ministries. Prototype system demonstrations and information sessions were also offered to all interested ministries.

To ensure effective corporate communications regarding all aspects of CHRIS, the project provides presentations about the system and produces an internal newsletter, *CHRISNEWS*, which contains a monthly project update.

Employee Benefits and Data Services Branch

The branch administers the benefits program for approximately 120,000 current and retired government employees and their dependents, and provides similar services for members of the Legislative Assembly as well as provincial judges. It also provides all ministries and some agencies with centralized payroll, benefits and attendance services, and produces annual individual benefits statements for OPS employees.

This year the branch continued to streamline and enhance operational procedures and systems to improve service adaptability to changes in legislation and corporate policies. For example, changes were successfully implemented to provide full services to regular part-time and seasonal employees, and to incorporate amendments to the Canada Pension Plan and Income Tax Act.

The Finance and Administration Section provides financial administration and controls for pension plans and other benefits, and co-ordinates the development of branch operational plans and performance evaluations.

Benefits Services administers benefits for current and retired employees and participates actively in pre-retirement seminars co-ordinated by the Human Resources Secretariat for various ministries and agencies.

Policy and Executive Benefits provides payroll, counselling and advisory services to members of the Executive Compensation Plan, information and counselling to contributors and pensioners, and interpretation for purposes of benefits administration to client ministries. Secretariat services are provided to the Public Service Superannuation Board and the Provincial Judges Benefits Board.

Data Services operates and maintains the government's central integrated payroll, personnel and employee benefits system, central attendance recording system, and payrolls for the GO-Temporary service and for OPS pensioners. This activity includes co-ordination of technical improvements to systems and provision of support and training assistance to client ministries and agencies.

A major challenge for the branch in the future will be the smooth assimilation of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS) into the operational sections of the branch. The responsibility for planning, co-ordination and liaison with the CHRIS project rests with a newly created Special Projects Section.

Employee Services Branch

The branch provides safety, health and counselling services to employees of all ministries as well as support to employee volunteer programs.

Safety is addressed on a regional basis by the Safety Services Section, working with safety officers in Thunder Bay, Sudbury, Guelph, Kingston and Toronto. Priorities in 1986/87 were fire safety inspections and the development of building evacuation plans. An area of increasing importance was the testing and monitoring of air quality in government buildings.

The Employee Health Service, through 10 government health centres, provides direct, confidential health-related assistance to individual employees. In addition, the service supervises programs under the Occupational Health and Safety Act, advises management on health related matters affecting work performance, and provides health education programs for employees. During the year, the service handled some 46,000 visits.

Employee Counselling Services offers confidential, voluntary, general counselling regarding personal problems affecting work performance, as well as child care advisory services and training to help managers and personnel

administrators deal with employee work performance problems. A rehabilitation program is also provided to assist employees with long term illnesses or injuries with their return to work. In 1986/87, over 300 clients were served by the general counselling service and 1,260 cases were handled by the rehabilitation counselling staff.

Employee Volunteer Programs, transferred to the branch during the fiscal year, provides training, administrative and financial control, assistance, and support to three major employee charitable campaigns, namely: the Metro and Regional United Way, Federated Health, and blood donor clinics located in Metro Toronto.

Personnel Services Branch

The branch is responsible for job evaluation, recruitment, special staffing programs, staff relations, benefits, occupational health and safety, employee records, human resource planning and staff training programs for the ministry.

Personnel staff work closely with line management on program design questions; ensure proper compensation through effective job evaluation; arrange recruitment and orientation of qualified staff; administer management/union employee relations and health and safety committees; provide benefits administration and advice to employees; and maintain employee personnel records.

The branch also conducts management and staff training programs on a variety of subjects. Day-to-day consultation and advice is also given to ministry managers on matters relating to human resource management.

In 1986/87 the Branch focused on the following:

- providing support to program managers regarding major ministry re-organizations,
- implementing the new Office Administration Group job evaluation system,
- co-ordinating the Voluntary Exit Opportunity Program,
- undertaking the development of a Ministry Strategic Human Resources Plan,
- initiating development of a Management Development Training Program, and
- reviewing and presenting new findings regarding the ministry's Performance Management Process.

Employment Equity For Women Program

This program assists female ministry employees in identifying and achieving their career goals. In addition to individual counselling, Employment Equity For Women provides seminars on a wide variety of topics relating to personal and professional development. The program produces its own publication, *Equilibrium*, with both ministry and career information. Accomplishments during 1986/87 included:

- Accelerated Career Development initiatives were undertaken for 106 women - 10.3 per cent of the ministry's female employees.
- Workshops on management styles, corporate culture, and negotiation skills were presented to women from both Government Services and regional interministerial committees throughout Ontario.
- Twelve women took part in the Building Owners and Managers Institute (BOMI) program, which provides training in all aspects of property management. Two women completed the program and received their Real Property Administration certificates.
- New technology courses were attended by 87 women.
- Forty three women were hired into under-represented positions including eight into management, 14 into non-traditional positions, and 21 into technology positions.
- Two training initiatives external to the Ontario Public Service were continued: Ontario Hydro trained two women from the Office Administration Group to gain experience as property agents; MGS trained one woman from GO Transit to become familiar with management of capital construction. She was hired in 1986/87 as the ministry's first female construction superintendent.

The division provides the ministry with financial and administrative support services and professional expertise in all aspects of the administrative process. It also provides administrative support to the Office of the Lieutenant Governor, Office Responsible for Women's Issues, Office Responsible for Senior Citizens Affairs and the Office Responsible for Disabled Persons, and performs some accounting functions for the Office of the Legislative Assembly and the Ombudsman's Office.

Finance and Office Services Branch

The branch provides financial and administrative support to the ministry and other clients through the activities of two areas.

Financial Services is responsible for treasury and controllership functions. These include financial liaison with the Management Board of Cabinet, the Provincial Auditor, the Ministry of Treasury and Economics, as well as other ministries, agencies, boards and commissions.

Office Services provides centralized purchasing, records management, office accommodation, employee parking and other administrative services.

During 1986/87, the branch continued to improve its operational efficiency through the utilization and expansion of information technology.

The branch will play an integral role in preparing the ministry for implementation of the Freedom of Information Act.

Audit Branch

The branch performs independent and systematic evaluations of financial and management controls throughout the ministry, as well as of ministry compliance with acts, regulations, and corporate policies. In this way, the branch serves to assist the Deputy Minister and MGS management in meeting the ministry mandate of efficient and effective program delivery. In 1986/87, the branch introduced new audit initiatives to enhance this advisory role.

Legal Branch

The branch provides the legal services that the ministry requires in carrying out its programs and activities. The branch handles the legal aspects of the ministry's property activities, prepares commercial contracts and other agreements, drafts legislation, represents the Central Collection Service in the recovery of overdue accounts and advises all sections on the ministry of the legal aspects of their operations.

Analysis and Planning Section

This section co-ordinates the ministry's management planning process. It is responsible for liaison with and submissions to Cabinet and Management Board. The section also provides ministerial reference material, develops administrative policy and provides a number of other corporate support services.

Operational Review

The unit carries out reviews for senior management to provide information concerning the effectiveness of ministry operations.

Systems Branch

The branch provides a full range of information technology services to the ministry as well as to some other ministries and agencies. It plays a lead role in applying technology to ministry programs to improve their productivity and effectiveness. Other services include the development and maintenance of computerized systems, microcomputer support, executive information, office automation and systems co- ordination.

The branch continued its major commitment of resources toward the development of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS) and an information strategy for the ministry.

During the year, the branch continued to provide a range of communication services both to this ministry and the larger corporate structure of the Ontario government.

Staff provide advisory, editorial and audio-visual services, as well as media relations for the ministry. The branch publishes the ministry magazine, *Spectrum*, to report on major activities and organizational developments at MGS. In addition, a new weekly publication for ministry employees, *In Touch*, was initiated during 1985/86.

The branch also operates the Media Studio in the Legislative Building which provides press conference services and facilities to members of the Legislature, as well as photographic services. This year, the studio's legislative photographer provided photography for the Commonwealth Parliamentary Conference held in Toronto.

The branch works with client ministries to arrange official ceremonies associated with government buildings. This year it organized the opening ceremonies for the $50 million Ottawa Courthouse and Land Registry Office. The branch also co-ordinated other openings, including those of the $9.2 million addition to the Metropolitan Toronto Courthouse, and the $5.9 million addition to the Metro West Detention Centre.

The ministry's customer service co-ordinator conducted a variety of workshops and seminars on effective customer service. In addition an orientation session was organized for the 150 employees who joined the ministry from the Ministry of Housing's Real Estate Wing.

The provincial government art collection is a branch responsibility. As part of the province's "Art in Architecture" program, nine major works of art were commissioned this year for installation in the new Ottawa Courthouse and Land Registry Office.

The branch also administers the MGS Employee Suggestion Program. One hundred and forty suggestions were received in 1986/87, with a total amount of $1,075 awarded for ideas which resulted in substantial savings or increased efficiency to the ministry. A major development during the year was the introduction of an automated suggestion system. The system proved so successful that it was adopted by the Ministry of Natural Resources, and is now being studied by members of the private sector.

As of June, 1986, staff of the provincial medals program were transferred to the Honours and Awards Secretariat, Ministry of Intergovernmental Affairs.

As part of the implementation of the French-Language Services Act passed in November, 1986, the Ministry of Government Services began a detailed planning process to examine all areas of ministry activity and determine appropriate, efficient means of fulfilling the intent of this new legislation which will come into effect in 1989. The planning and implementation is taking place in close collaboration with the Office of Francophone Affairs.

Additional copies may be obtained at:

Ontario Government Bookstore
880 Bay Street, Toronto
or by writing to:

Publications Services
880 Bay Street, 5th floor
Toronto, Ontario M7A 1N8

Telephone 965-6015
Toll-free long distance
1-800-268-7540
From Area Code 807,
ask the Operator for Zenith 67200.

ISSN 0317-6827

Published by Gérard J. M. Raymond,
Queen's Printer for Ontario

© Queen's Printer for Ontario, 1987

On peut se procurer des exemplaires à la :

Librairie du gouvernement de l'Ontario
880, rue Bay, Toronto
ou en écrivant au :

Centre des publications
880, rue Bay, 5e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N8

Téléphone 965-6015
Interurbain sans frais
1-800-268-7540
depuis l'indicatif régional 807,
demander le Zénith 67200 à l'opératrice.

ISSN 0317-6827

Publié par Gérard J. M. Raymond,
Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1987

1986/ 1987

Rapport annuel

Votre Honneur,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1987.

Le rôle que notre ministère joue au sein du gouvernement est vital. Nous fournissons aux autres ministères et organismes une vaste gamme de services de soutien pour les aider à réaliser leur mandat. Ainsi, le MSG s'est vu confier en 1986-1987 la responsabilité de la coordination globale du Programme de déménagement dans le Nord. Ce programme prévoit la construction de six nouveaux immeubles pour les huit organismes qui déménagent dans le nord de la province.

Le ministère oeuvre dans quatre grands secteurs de programmes. Nous sommes chargés de toutes les activités du gouvernement en matière de locaux et de biens immobiliers. Nous sommes l'agent d'approvisionnement des autres ministères et organismes. Nous jouons aussi un rôle de premier plan dans la planification et la conception des services d'informatique et de télécommunications du gouvernement. Enfin, nous offrons une gamme complète de services aux ressources humaines à tous les ministères et organismes gouvernementaux.

Nos objectifs sont de fournir des services efficaces et compétitifs, de maximiser le rendement des investissements et d'assurer un service de première classe à la clientèle. Nous devons notre succès au rajustement périodique de nos objectifs et à l'évaluation de méthodes qui nous permettront de les dépasser.

Nous cherchons constamment à accroître notre efficacité, ce qui nous a amenés à terminer les préparatifs en vue d'une restructuration importante du ministère. Le nouveau Groupe des biens immobiliers, né de la fusion du Groupe de l'immobilier du ministère du Logement et de notre propre Groupe des locaux, fait du ministère des Services gouvernementaux le plus important propriétaire et locataire de la province de l'Ontario. La formation du Groupe des biens immobiliers reflète notre volonté de rationaliser la gestion immobilière et de maximiser l'investissement de la province dans le secteur immobilier.

En outre, nous avons lancé deux projets qui accroîtront l'efficacité des activités d'approvisionnement et amélioreront l'accès des fournisseurs privés au marché de l'administration provinciale, comme le gouvernement le veut. D'une part, un projet pilote nous a permis de conclure que nous pourrions réduire d'au moins 10 % nos coûts d'inventaire. Nous explorons donc la possibilité d'utiliser des locaux du secteur privé pour l'entreposage de biens gouvernementaux. D'autre part, nous assemblons, à l'échelle du gouvernement, une base de données commune sur les fournisseurs qui nous permettra d'améliorer la gestion de l'approvisionnement et d'accroître l'accès des petites entreprises au marché du gouvernement.

Je suis convaincu que nos réalisations au cours du dernier exercice démontrent que nous avons pleinement satisfait à notre mandat, et j'envisage de nouveaux progrès au cours de l'année à venir.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre intérimaire,

Sean Conway

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice 1986-1987.

Notre ministère aux rôles multiples doit relever un défi tout à fait particulier. Nos programmes et services sont très variés : acquisition et gestion des biens immobiliers, organisation des cérémonies d'ouverture des nouveaux édifices publics, appels d'offres, adjudication des contrats, amélioration des possibilités d'avancement des femmes au sein du ministère, planification des services informatiques, mise en place d'une garderie, et j'en passe. Malgré cette diversité, nous devons servir tous nos clients avec le même degré d'expertise quel que soit le service offert. Tel est le défi qui nous est lancé.

Je suis heureux de vous dire que nous avons relevé ce défi avec succès au cours du dernier exercice. Nous avons continué à assumer nos responsabilités traditionnelles, qui permettent au gouvernement de l'Ontario d'assurer de nombreux services, tout en nous préparant à accepter un nouveau rôle - la gestion du Groupe des biens immobiliers. Je suis particulièrement heureux de souligner que nous avons rempli notre mandat sans réduire nos activités de construction, de rénovation, de réparation et d'entretien

Au cours de l'exercice, nous nous sommes particulièrement efforcés d'accroître la productivité et d'améliorer le service à la clientèle. Dans ces domaines et dans bien d'autres, nous avons accompli de nombreux progrès importants.

• Nous avons terminé les préparatifs en vue de la formation du nouveau Groupe des biens immobiliers, qui dirigera la gestion des biens immobiliers de la province et permettra au ministère de satisfaire aux besoins en locaux du gouvernement de l'Ontario et de ses ministères et organismes.

• Le ministère s'est vu confier la responsabilité du Programme de déménagement dans le Nord, qui prévoit la construction de six immeubles. Il a fait de grands pas en ce sens en 1986-1987, en menant à bien la plupart des activités d'acquisition de terrains et de planification des installations.

• L'ouverture officielle du nouveau Palais de justice et du Bureau d'enregistrement d'Ottawa a eu lieu en janvier 1987. Cet édifice de 50 millions de dollars, situé à l'angle de la rue Elgin et de l'avenue Laurier, regroupe un certain nombre de tribunaux et de bureaux d'enregistrement desservant la ville et la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton. Sous la supervision du ministère des Services gouvernementaux, la construction a débuté en juin 1983 et pris fin en novembre 1986.

• Le ministère a pris plusieurs mesures importantes à l'appui du Programme des services en français du gouvernement de l'Ontario, notamment en produisant des publications et des documents bilingues, ainsi qu'en s'engageant à accroître les services de traduction et les services bilingues au sein du gouvernement.

• Le manuel des procédures du ministère a été restructuré avec l'aide des usagers et celle de plusieurs groupes consultatifs, ce qui le rendra plus utile à tous les secteurs du ministère.

• La Division des services aux ministères a amorcé un examen approfondi de ses diverses activités. Elle s'efforce ainsi d'accroître la productivité et d'améliorer le service aux clients.

• De nombreux standards téléphoniques du gouvernement ont été remplacés par un système informatisé qui améliorera le rendement global et l'efficience du service téléphonique du gouvernement.

• Afin de mettre en valeur l'investissement du ministère dans ses propres ressources humaines, le MSG a élaboré un plan stratégique portant sur les ressources humaines et la planification de la relève et il a créé un Bureau de l'excellence en gestion.

Notre programme pour 1987-1988 est aussi chargé et aussi ambitieux que celui de l'exercice précédent. La réorganisation de trois divisions - les Services aux ressources humaines, les Services aux ministères, et les Services financiers et administratifs - figure parmi les principaux projets du ministère pour améliorer le service à la clientèle en 1987-1988.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers notre personnel, dont l'engagement se reflète dans nos réalisations. Je prévois une nouvelle année de succès en 1987-1988.

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

Le sous-ministre,

Gérard J.M. Raymond

Message du ministre ____ 1
Message du sous-ministre ____ 2
Organigramme ____ 4
Dépenses nettes par organisme ____ 5

Groupe des locaux ____ 6
Direction de la planification ____ 7
Direction de la gestion des programmes ____ 8
Division du développement des biens ____ 9
Direction de la gestion des contrats ____ 9
Direction des services de conception ____ 9
Direction des services des biens immobiliers ____ 10
Division de la gestion des biens ____ 11
Service des bâtiments ____ 11
Section des services de location ____ 11
Bureaux locaux et de district ____ 12

Programme de déménagement dans le Nord ____ 13

Division des services d'informatique et de télécommunications ____ 14
Direction des services d'informatique ____ 14
Direction des services de télécommunications ____ 14
Résultats ____ 14

Division des services aux ministères ____ 16
Direction des services d'achat ____ 16
Direction des services d'information ____ 17
Direction des services généraux ____ 18

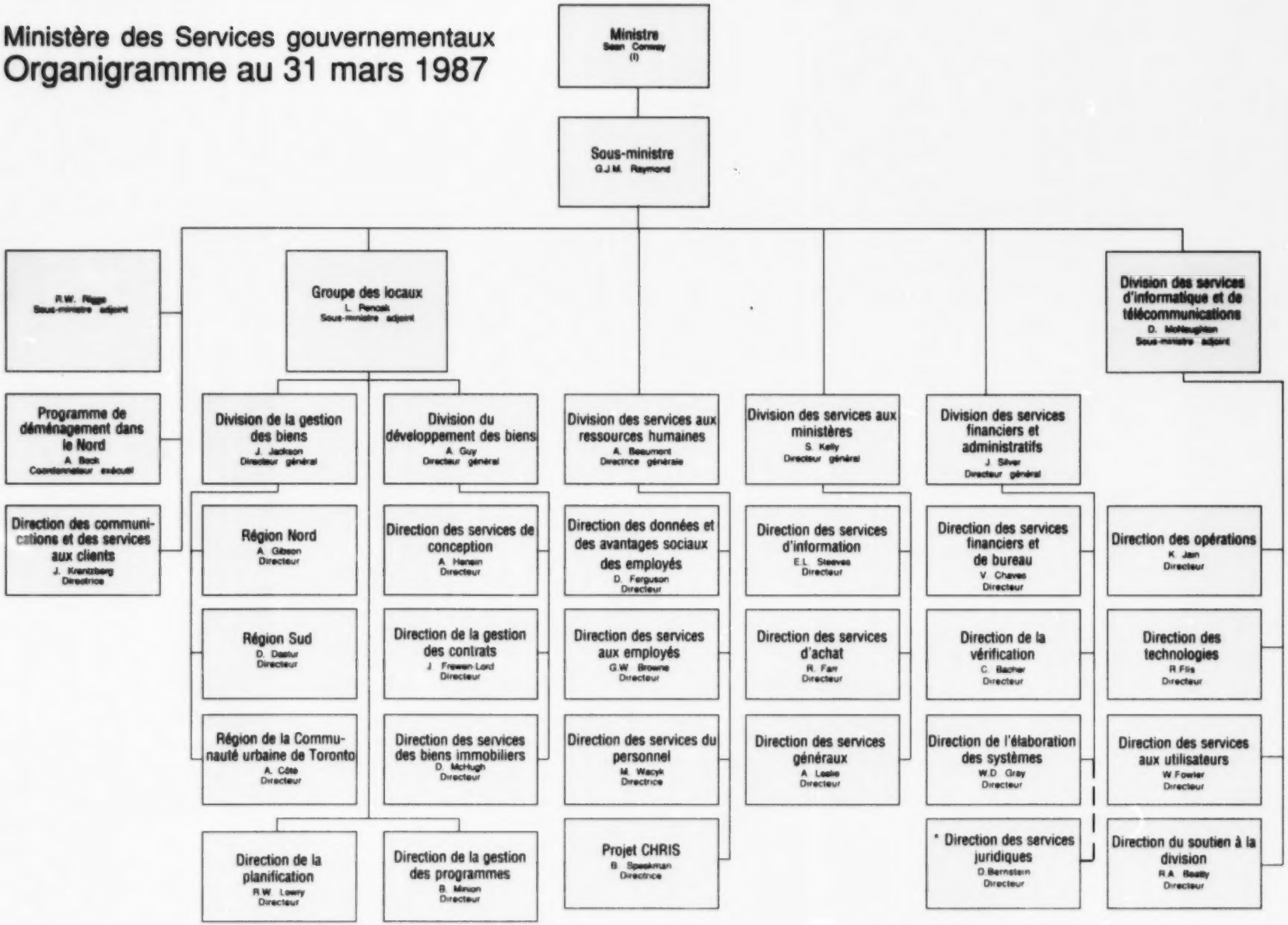
Division des services aux ressources humaines ____ 19
Système général d'information sur les ressources humaines ____ 19
Direction des données et des avantages sociaux des employés ____ 19
Direction des services aux employés ____ 20
Direction des services du personnel ____ 20
Programme d'équité d'emploi pour les femmes ____ 21

Division des services financiers et administratifs ____ 22
Direction des services financiers et de bureau ____ 22
Direction de la vérification ____ 22
Direction des services juridiques ____ 22
Section de l'analyse et de la planification ____ 22
Revue opérationnelle ____ 22
Direction de l'élaboration des systèmes ____ 22

Direction des communications et des services aux clients ____ 23

Services en français ____ 23

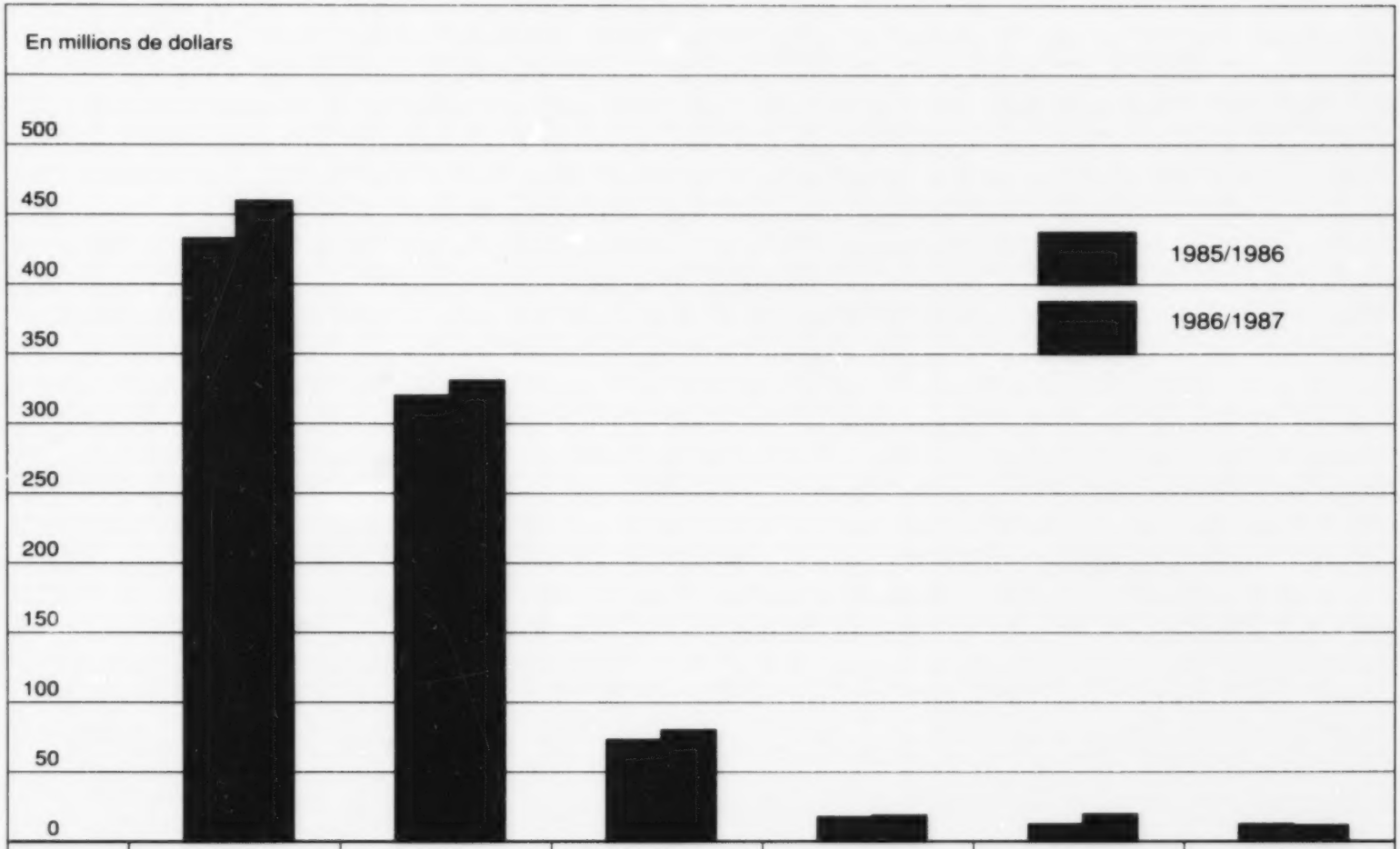
Ministère des Services gouvernementaux
Organigramme au 31 mars 1987



(I) Intérimaire

* Nota: Services juridiques fournis par le ministère du Procureur général

Dépenses nettes par organisme



	Total du ministère		Groupe des locaux		Services aux ressources humaines		Services aux ministères		Services d'informatique et de télécommunications*		Administration	
Exercice	Dépenses nettes	Nombre d'employés	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère	Dépenses	% du total pour le ministère
1985/1986	435,9	3020	321,2	73	73,6	17	17,1	4	11,9	3	12,1	3
1986/1987	462,2	3004	332,3	72	80,2	17	17,9	4	19,8	4	12,0	3

* Plusieurs programmes fonctionnent selon le principe du recouvrement des frais; par exemple, la Division des services d'informatique et de télécommunications a des dépenses brutes de plus de 80 millions de dollars.

En 1986-1987, l'une des principales tâches du ministère a été de planifier la rationalisation des programmes de biens immobiliers du gouvernement et, à cette fin, la réorganisation de son Groupe des locaux. Le 1er avril 1987, le nouveau Groupe des biens immobiliers a été formé par le regroupement des biens immobiliers et hypothécaires de la Société foncière de l'Ontario, de la Société d'hypothèques de l'Ontario (anciennement le ministère du Logement) et de notre Groupe des locaux. Cette réorganisation entraînera la création de deux nouvelles grandes divisions - la Division de la construction et conception et la Division de développement et gestion des programmes - ainsi que la restructuration de l'actuelle Division de la gestion des biens.

Un autre grand projet réalisé au cours de l'exercice a été l'étude d'un certain nombre de propriétés appartenant au gouvernement provincial dans la Communauté urbaine de Toronto. Cette étude avait trois objectifs : établir si ces propriétés conviennent à l'aménagement de locaux pour le gouvernement; évaluer leur capacité de production de recettes; et déterminer la meilleure façon de les exploiter pour atteindre les objectifs sociaux du gouvernement, notamment en matière de logement.

Nous avons continué à insister sur la gestion stratégique du portefeuille de biens fonciers du gouvernement, en élaborant un processus détaillé pour le règlement des grandes questions ressortissant au portefeuille des locaux. Grâce à des efforts coordonnés, nous avons établi des critères permettant d'évaluer le rendement des édifices éventuellement loués à bail et d'examiner les soumissions reçues à la suite des appels d'offres.

De plus, nous avons préparé une proposition concernant l'utilisation future d'importants biens excédentaires, comme l'ancienne école Pine Ridge, à Aurora, et l'ancien hôpital psychiatrique Lakeshore, à Etobicoke.

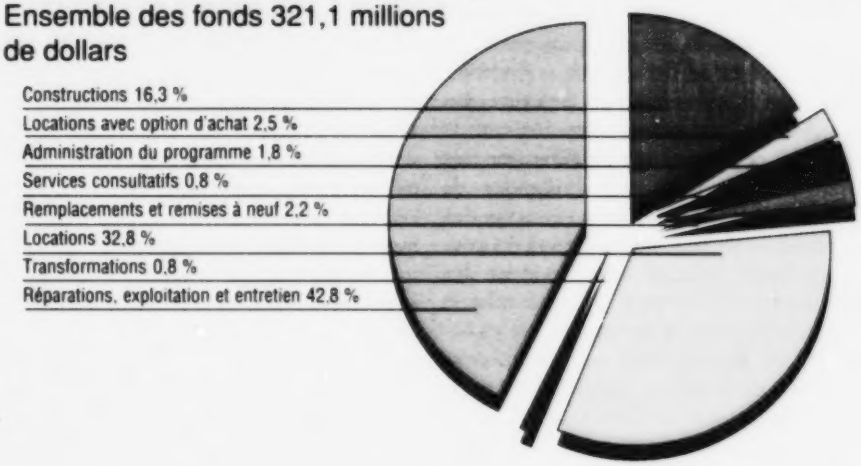
Le Programme de déménagement dans le Nord entraînera une importante expansion de l'activité de construction. Il créera de nombreux emplois dans le domaine de la construction et des industries connexes à Sudbury, à Sault Ste. Marie, à North Bay et à Thunder Bay. À titre d'exemple, nous avons invité des cabinets d'architectes du nord de la province à proposer des équipes de conception pour la construction dans ces villes de six nouveaux immeubles du gouvernement de l'Ontario.

La Division de la gestion des biens s'est fixé comme principal objectif d'accroître l'efficacité des services et de la gestion des biens du gouvernement; elle a amorcé sa réorganisation par un certain nombre de modifications structurales, notamment :

- *l'établissement de deux nouveaux bureaux administratifs régionaux à Kingston et à London, pour se rapprocher des organisations locales et de sa clientèle*
- *la subdivision des activités régionales de Toronto en sections ayant chacune la responsabilité de services spécialisés différents*
- *le regroupement des services de location dans la division pour une approche mieux coordonnée des activités de location du gouvernement à l'échelle de la province.*

Fourniture de locaux – Répartition des fonds par activité

Ensemble des fonds 321,1 millions de dollars


Constructions 16,3 %
Locations avec option d'achat 2,5 %
Administration du programme 1,8 %
Services consultatifs 0,8 %
Remplacements et remises à neuf 2,2 %
Locations 32,8 %
Transformations 0,8 %
Réparations, exploitation et entretien 42,8 %

Direction de la planification

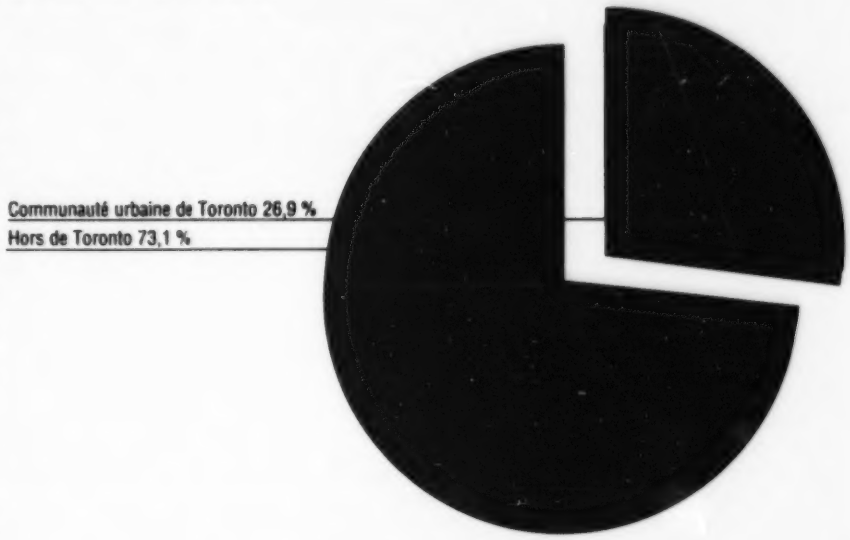
Cette direction élabore des plans, des politiques et des stratégies en vue de la gestion efficiente des biens immobiliers de la province, en fonction des priorités gouvernementales.

Le personnel de la direction est chargé d'analyser les tendances de l'offre et de la demande vis-à-vis des prévisions de besoins en locaux du gouvernement, puis de recommander des solutions stratégiques. Par exemple, la direction a préparé un rapport sur les besoins en locaux dans la communauté urbaine de Toronto, rapport qui a servi de fondement à l'élaboration d'un portefeuille stratégique en matière de location d'espace de bureau.

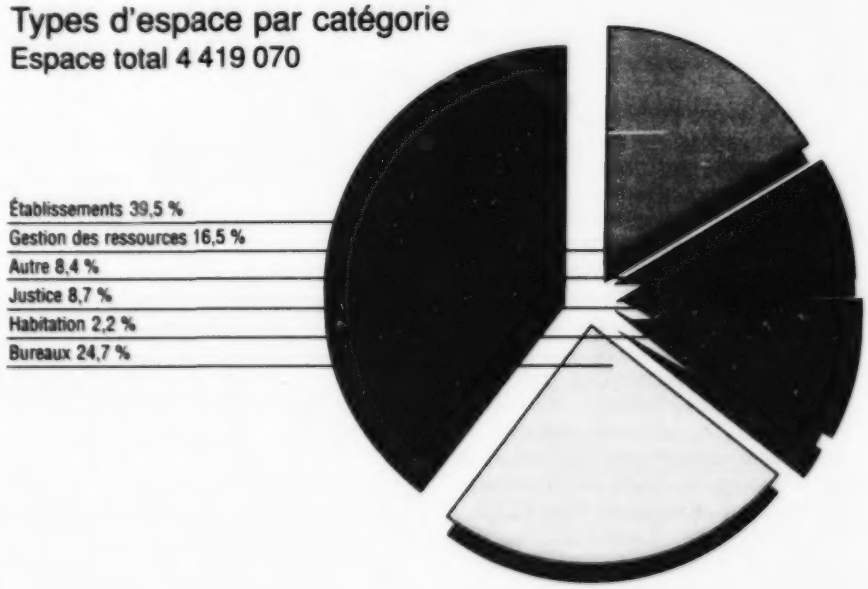
La direction a également mené une étude de faisabilité et a reçu l'autorisation de réutiliser les installations vacantes de l'hôpital Pine Ridge, à Aurora. Ce projet prévoit la réinstallation et la consolidation de plusieurs bureaux du gouvernement en un seul centre situé à Aurora, en vue d'une utilisation plus efficiente des locaux. Cette initiative s'inscrit dans la stratégie de portefeuille qui fixe les objectifs et les principes de mise en oeuvre devant guider les décisions provinciales en matière de biens immobiliers.

La direction a continué de mener des examens de locaux, dont l'objectif est de recueillir des données exactes sur le statut du portefeuille dans une municipalité donnée et de servir de fondement à la création de plans d'action pour les différentes municipalités. Des examens ont eu lieu à Ottawa, à Sudbury et à Sault Ste. Marie, et l'on a approuvé des plans d'action pour London et Mississauga.

Espace occupé par le gouvernement de l'Ontario
Espace total 4 419 070



Types d'espace par catégorie
Espace total 4 419 070



Direction de la gestion des programmes

La Direction de la gestion des programmes est chargée de fournir des services d'analyse et de soutien pour la gestion des programmes de locaux. Elle est également responsable des initiatives prises à l'échelle du groupe en matière de technologie de l'information, ainsi que du système informatique de gestion des locaux (AMIS). Il s'agit d'une importante base de données sur les 9 500 édifices que possède ou que loue le gouvernement de l'Ontario, sur les presque 6 millions d'acres de terrains dont il est propriétaire et sur l'espace occupé par tous les ministères.

En outre, la direction gère les activités des programmes de locaux (à l'exception de la réparation, de l'exploitation et de l'entretien), et produit des rapports d'évaluation du fonctionnement et du rendement de ces projets. On a mis au point un plan sur la technologie de l'information pour faciliter le processus de gestion des programmes. L'application de ce plan comportait la création d'un comité directeur formé de nombreux usagers dont le mandat est d'établir les priorités, de clarifier les besoins et d'accélérer la mise en oeuvre de nouveaux systèmes.

C'est à des chargés de projet de la section des services aux clients qu'il incombe de coordonner l'information sur les besoins en locaux des différents ministères. Leur rôle est identique à celui des chargés de budget du secteur privé.

Au cours de l'exercice, le MSG a amélioré la prestation des services et la liaison avec la clientèle en déménageant son personnel et ses services dans les locaux des ministères clients et en permettant aux représentants des ministères clients affectés à d'importants projets d'utiliser temporairement les locaux du MSG.

La Division du développement des biens fournit les principaux services de soutien professionnel et technique au Groupe des locaux. Elle est constituée de cinq unités d'organisation distinctes et comprend un personnel d'environ 400 personnes. Le personnel offre des services de gestion des bâtiments et de l'énergie, de gestion des contrats, de conception et de location, et met ses connaissances en affaires immobilières au service des programmes du gouvernement.

Direction de la gestion des contrats

La Direction de la gestion des contrats offre une vaste gamme de services aux clients des divers ministères du gouvernement. Ces services comprennent notamment l'évaluation des appels d'offres, des recommandations sur l'octroi des contrats, le contrôle sur place de la construction et le traitement du paiement des contrats de construction. La direction examine et règle également les réclamations relatives aux contrats, administre les réclamations concernant la taxe de vente fédérale et traite les revendications de privilège dans le cadre de la *Loi de 1983 sur le privilège dans l'industrie de la construction.*

Au cours de l'année, la direction a administré dans l'ensemble de l'Ontario des projets de construction d'une valeur de 130 millions de dollars. Deux grands projets ont été achevés en 1986-1987. Le premier est le Palais de justice et Bureau d'enregistrement d'Ottawa, considéré comme l'installation la plus moderne en son genre du Canada. L'édifice d'environ 440 000 pieds carrés répond efficacement aux besoins complexes de circulation pour les salles de tribunal; il est doté des dernières facilités d'accès pour les handicapés, d'un système de sécurité et de surveillance perfectionné et de mécanismes ultra-modernes d'économie de l'énergie. Pour le second projet, la remise à neuf de l'Assemblée législative et de la Salle de comité "Amethyst", il a fallu respecter un calendrier très serré.

La direction conseille aussi les autres ministères dans le domaine des documents à joindre aux contrats, des appels d'offres, des ententes contractuelles et des réclamations.

En 1986-1987, la direction a continué de traiter toutes les revendications de privilège enregistrées contre les contractants chargés des projets du ministère. Au cours de l'exercice, on a enregistré 215 revendications (une diminution de 61 % par rapport à l'année précédente), dont 95 % ont été réglées à l'amiable.

Direction des services de conception

La Direction des services de conception offre un éventail complet de services d'architecture, d'aménagement paysager, de décoration intérieure et de génie, y compris des services d'estimation et d'aménagement pour faciliter l'accès des locaux du gouvernement aux handicapés physiques. La direction planifie, conçoit et meuble les édifices publics et d'autres installations à usage spécial, de façon à créer des milieux de travail qui satisfont aux besoins des usagers et aux exigences fonctionnelles de la prestation de services publics. Elle s'efforce en outre de maintenir des normes de conception élevées qui soient conformes aux orientations générales existantes.

De plus, la Direction des services de conception fournit des services de consultation et de contrôle des coûts aux ministères clients et aux bureaux régionaux et de district du MSG. La direction a récemment contribué à la conception de bâtiments "intelligents" en Ontario, qui permettent l'intégration des opérations, des systèmes d'éclairage et de la gestion de l'énergie grâce à des commandes numériques et à un contrôle informatisé.

Au cours de l'exercice 1985-1986, le personnel a achevé 640 projets, dont plus de la moitié représentaient des services consultatifs, depuis le choix du mobilier et de l'ameublement des bureaux du gouvernement jusqu'à d'importantes études de faisabilité pour le compte d'autres ministères.

Par ailleurs, la Direction des services de conception participe activement au Programme de déménagement dans le Nord. Elle a invité les architectes du Nord de l'Ontario à soumettre leurs propositions pour la conception de six édifices publics , soit à Sudbury, à Sault Ste. Marie, à North Bay et à Thunder Bay.

Le Comité des codes de la Direction des services de conception, créé en 1985, se charge de coordonner les compétences et les ressources nécessaires à l'évaluation des lois influant sur la conception et la construction des édifices publics de l'Ontario. La diffusion interne d'un bulletin mensuel constitue un excellent moyen de communiquer des renseignements pertinents et détaillés sur les lois proposées ou adoptées. Le comité a ainsi grandement facilité la conformité aux règlements et accru la sensibilisation aux questions importantes.

Direction des services des biens immobiliers

La Direction des services des biens immobiliers achète, vend et gère des biens immobiliers au nom du gouvernement de l'Ontario. Cette fonction comporte l'élaboration des politiques sur les biens immobiliers et la prestation de services consultatifs aux ministères, aux conseils, aux commissions et aux organismes de la Couronne.

Les activités de la direction s'opèrent tant au niveau stratégique qu'à celui de l'exploitation. Le personnel effectue et coordonne des levés de terrain, des expertises, des négociations d'achat ou de location, des expropriations et des recherches de titres de propriété. Il prépare également des études d'utilisation des terrains et des propositions pour leur gestion à long terme, et il prend des décisions touchant les biens en excédent.

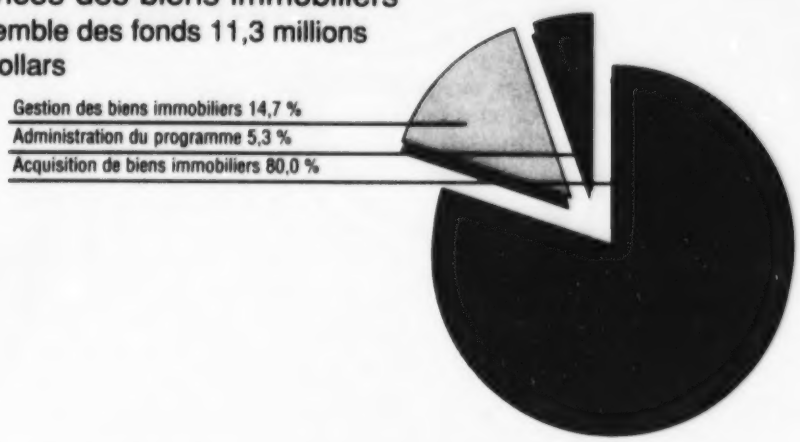
Au cours de 1986-1987, la direction a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration du Programme de gestion des terrains du ministère, qui vise à tirer le meilleur profit possible de tous les biens publics.

Dans le domaine des biens immobiliers en excédent, on a mis l'accent sur la souplesse afin d'accroître la vendabilité des biens excédentaires. Outre les ventes aux enchères et les appels d'offres traditionnels, on a maintenant recours, pour les ventes de biens, à des agents immobiliers, à des appels de propositions, à la mise en marché directe par le personnel du ministère ou à la vente à des organismes ou à des particuliers. En outre, on a appliqué des techniques de financement comme la reprise des hypothèques par le vendeur.

Au cours de l'exercice, les activités ont inclus l'achat de 336 propriétés et servitudes pour 15 ministères et organismes à un coût total de 21 millions de dollars. La direction a conclu 94 ventes, s'élevant à 4 millions de dollars, et fait plus de 1 100 expertises à l'appui des programmes de vente et d'acquisition.

Financement de la Direction des services des biens immobiliers

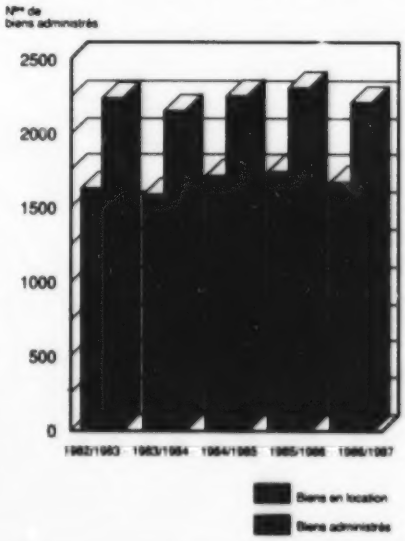
Ensemble des fonds 11,3 millions de dollars



La Section d'administration intérimaire des biens a géré et entretenu environ 2 200 propriétés dans l'ensemble de la province, notamment des propriétés appartenant à la Société foncière de l'Ontario et au ministère de l'Environnement. Les terrains s'étendaient sur quelque 67 000 acres, dont 57 000 ont été loués à des fins agricoles. La location de ces propriétés a rapporté un peu moins de 7 millions de dollars.

Enfin, la Direction des services des biens immobiliers offre à tous les ministères du gouvernement de l'Ontario le Plan de réinstallation du personnel propriétaire, conçu pour aider les employés du gouvernement provincial qui sont mutés d'une localité à une autre par suite de réorganisations.

En 1986-1987, 382 employés du gouvernement ont été réinstallés en vertu du plan, à un coût total de 2,3 millions de dollars. En raison de la fermeté du marché de l'immobilier pendant l'exercice, le pourcentage des employés ayant pu vendre leur maison directement à un tiers a atteint un niveau record (75 %). Par conséquent, le stock de propriétés invendues du Plan de réinstallation du personnel propriétaire est tombé à un niveau relativement bas (14 %).



Gestion des biens immobiliers

Gestion intérimaire des biens

La Division de la gestion des biens est représentée dans les bureaux régionaux et les bureaux de district et locaux de toute la province. Ces bureaux offrent aux ministères et organismes une gamme étendue de services relatifs aux locaux, notamment l'administration des baux fonciers, l'entretien courant, la réparation, la transformation et la construction, ainsi que des renseignements sur d'autres services du ministère.

Au cours de l'exercice, on a réalisé d'importants progrès grâce à un nouveau programme destiné à créer un réseau provincial de gérants de biens. En rencontrant les clients sur place, ces représentants locaux permettent à la division de mieux évaluer les besoins de locaux et d'assurer un suivi efficace. On a nommé des gérants de biens dans diverses collectivités où se trouvent d'importantes installations du gouvernement de l'Ontario.

En outre, la division a créé un comité chargé d'organiser un programme de formation et de perfectionnement à l'intention des gérants de biens. Les objectifs du programme fixés par le comité visent à accroître les compétences professionnelles et à maintenir les normes élevées de la division dans le domaine de la gestion des biens du gouvernement.

Au cours de 1986-1987, le ministère de l'Énergie a affecté 126 000 $ à l'achèvement de 17 projets d'économie d'énergie mis en oeuvre au cours de l'année financière précédente. En outre, le personnel s'est rendu sur place pour examiner les méthodes de gestion des édifices et fournir aux clients des conseils techniques sur la façon d'en accroître le rendement énergétique.

Dans le cadre du programme de contrôle de l'amiante, la division a notamment procédé à des inspections visant à détecter la présence d'amiante dans les édifices où des travaux de réparation ou de construction sont prévus, et organisé des séminaires de formation à l'intention des personnes en contact avec l'amiante. Au total, 954 employés du gouvernement ont participé à ces séminaires.

Un comité formé de représentants du ministère du Travail, de la Division de la gestion des biens et d'autres secteurs du MSG a contribué à l'élaboration d'une politique sur le contrôle de l'amiante et d'un manuel de gestion de l'amiante. La division a également participé à la coordination d'une enquête menée sur les lieux de travail du MSG en vue de détecter la présence possible de certains agents biologiques et chimiques, conformément à une nouvelle loi adoptée par le gouvernement.

Service des bâtiments

Au cours de l'exercice, la responsabilité organisationnelle de cette section a été transférée de la Division du développement des biens à la Division de la gestion des biens.

La section dispense l'aide et l'information techniques nécessaires à l'élaboration des politiques, des directives, des modes d'intervention et des normes régissant le fonctionnement et l'entretien des édifices publics.

La section a continué de s'occuper de la formation technique et de l'organisation de séminaires et d'ateliers à l'intention du personnel et des clients du ministère qui sont chargés de la gestion des édifices publics de l'Ontario. Par exemple, 53 employés de six ministères différents ont participé à des séminaires portant sur la sécurité et les avertisseurs d'incendie. La section a également fourni des services de génie, d'administration et de coordination pour les projets d'énergie financés par le ministère de l'Énergie et gérés par la Division de la gestion des biens.

En 1986-1987, la section a lancé un projet visant le recours à des tiers pour financer la recherche liée à un important projet d'économie d'énergie. Par suite d'un appel d'offres ouvert, on a sélectionné une grande entreprise de services énergétiques, qui, après une vérification détaillée de la consommation d'énergie, a soumis une proposition pour le complexe du ministère des Transports et des Communications à Toronto. Grâce à ce système de recours à des tiers, le gouvernement provincial peut obtenir le financement et les compétences nécessaires à la mise en oeuvre de projets de conservation de l'énergie tout en réalisant des économies.

Section des services de location

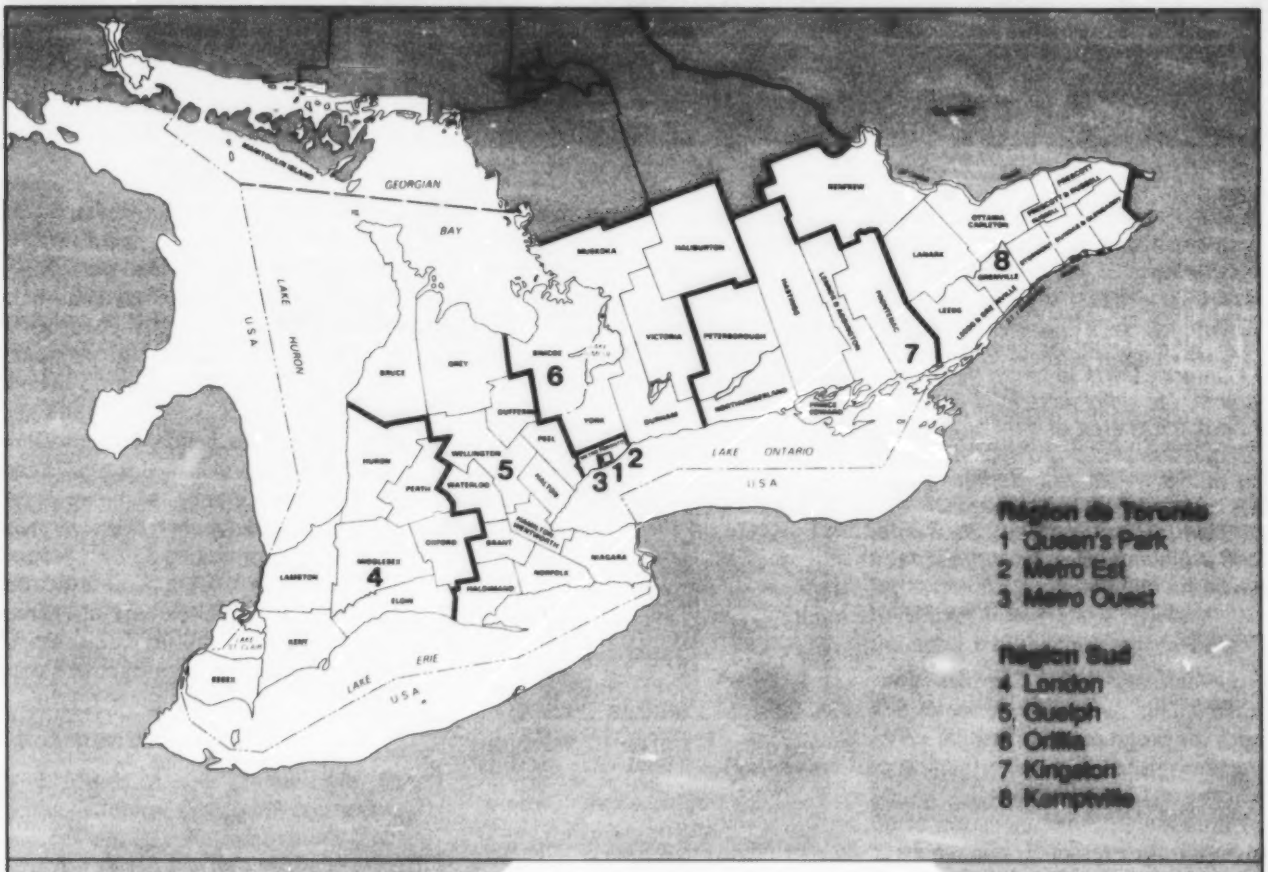
Au cours de l'exercice, la Section des services de location a été transférée de la Division du développement des biens à la Division de la gestion des biens. La section est chargée de fournir au gouvernement des locaux dans des bâtiments appartenant au secteur privé. Elle est également responsable du paiement des loyers et des frais annexes, du règlement des différends entre propriétaires et locataires et de l'administration des accords de location-vente.

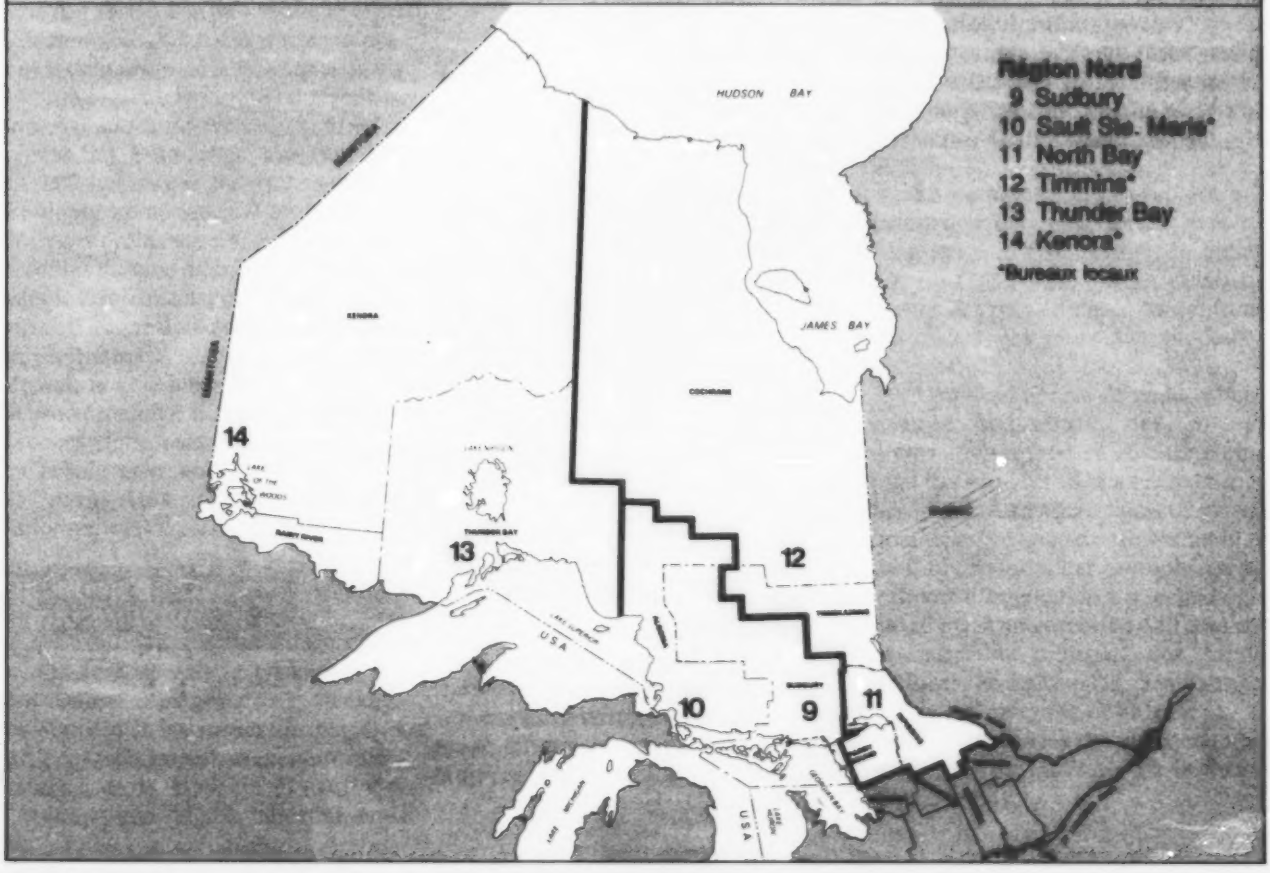
Le personnel de la section offre aussi des services consultatifs tels que des études de marché et de faisabilité, et conseille les organismes provinciaux sur les questions de location qui ne relèvent pas directement du Groupe des locaux du ministère.

En 1986-1987, l'inventaire consistait en 1 500 contrats de location pour un montant annuel total de 103,2 millions de dollars. La section a administré 19 contrats de location-vente, pour un coût de 7,7 millions de dollars.

La politique visant à faire connaître les besoins du gouvernement en matière de location dans les principaux centres a continué de profiter aux clients de la direction, en leur donnant la possibilité de bénéficier des avantages qu'offrait le marché.

Bureaux locaux et de district de la Division de la gestion des biens





Le Programme de déménagement dans le Nord est une nouvelle initiative majeure conçue pour décentraliser la Fonction publique de l'Ontario, ainsi que pour diversifier et élargir l'économie du Nord de l'Ontario. Dans le cadre de ce programme, les administrations centrales de deux ministères et d'un organisme, ainsi que des sections d'exploitation de cinq autres ministères, déménageront dans quatre villes du Nord de l'Ontario, soit North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie et Thunder Bay. En outre, quatre nouveaux immeubles à bureaux et deux installations de recherches seront construits.

Le ministère des Services gouvernementaux intervient à toutes les étapes du programme, à titre de coordonnateur global de la planification et de la mise en oeuvre des activités de gestion immobilière, de conception et de construction, de ressources humaines et de rapports avec la collectivité. Le sous-ministre des Services gouvernementaux est président du Comité directeur des sous-ministres, qui est chargé de diriger cette nouvelle initiative majeure.

Le ministère a pris des mesures dans tous les secteurs du programme au cours de la dernière année. Il a acquis quatre des emplacements des six nouveaux immeubles et nommé des équipes de conception pour chacun des projets. À cet égard, on a prévu dans les immeubles à bureaux des salles de réunion que les groupes communautaires sans but lucratif pourront utiliser après les heures de travail, pour bien faire ressortir l'objectif du gouvernement, qui veut améliorer ses rapports avec la collectivité par un meilleur accès à ses installations.

De concert avec le Secrétariat des ressources humaines, le ministère s'efforce de trouver des possibilités d'emploi pour la population locale dans les organismes qui déménagent. Il planifie la réaffectation du personnel restant sur place. Le ministère s'occupe aussi de fournir des locaux et des services provisoires, pendant la période de déménagement. Ainsi, les ministères clients participant au programme continueront de recevoir les services nécessaires au maintien de leurs propres services. Enfin, de concert avec ces ministères, le MSG élabore des directives de communications externes pour le Programme de déménagement dans le Nord.

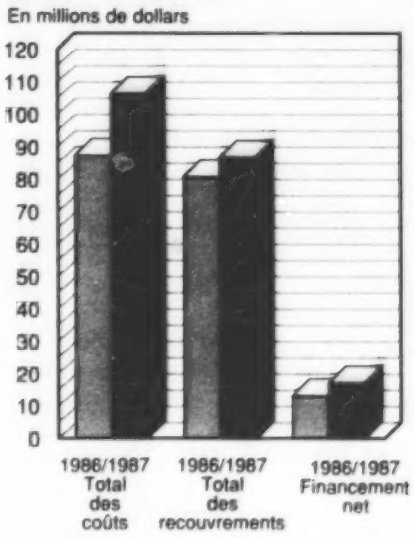
La Division des services d'informatique et de télécommunications joue un rôle essentiel dans l'application des programmes et la prestation des services offerts par le gouvernement de l'Ontario. Du traitement des paiements du régime d'assurance OHIP à la fourniture en direct de renseignements pour les systèmes d'immatriculation des véhicules, ces services sont un élément important du réseau de traitement informatisé partagé dont dépendent de nombreux services gouvernementaux. En outre, la division assure des services de télécommunications, qui comprennent les réseaux gouvernementaux de téléconférence et de transmission téléphonique des données, ainsi que l'acquisition de commutateurs de télécommunications.

L'éducation en technologie de l'information est également considérée comme l'une des plus importantes fonctions des services d'informatique et de télécommunications. En outre, le personnel de la division donne des conseils spécialisés aux clients, qui représentent surtout d'autres ministères, sur tous les aspects des besoins en informatique, tels la bureautique, les systèmes téléphoniques numériques et les systèmes répartis d'ordinateurs. Il aide les clients à décider du type et du niveau de technologie le mieux adapté à chaque opération et il assure également la formation des utilisateurs. À un niveau plus général, la division aide les employés du gouvernement à acquérir les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour utiliser au maximum les nouvelles technologies de l'information.

Direction des services d'informatique

On peut obtenir le traitement sur gros ordinateur, y compris le stockage des données et les sorties sur papier, à partir des trois importants centres informatiques de la Division des services d'informatique et de télécommunications. Ces ordinateurs, ainsi que des milliers de terminaux individuels éparpillés dans toute la province, sont reliés au réseau de données de la division. Les données et les installations sont protégées par des mesures de sécurité très strictes. De plus, les services appuient divers ensembles de logiciels spécialisés pour faire face aux besoins des utilisateurs dans des domaines tels le développement des applications, la gestion de la base de données et l'analyse statistique.

Croissance de l'activité des Services d'informatique et de télécommunications



Les services d'informatique sont recouvrables au prix coûtant et fournis à la demande des ministères.
Les services de télécommunications sont recouvrables à une partie du prix coûtant.

Direction des services de télécommunications

Le réseau de télécommunications de l'Ontario assure la liaison téléphonique entre les bureaux du gouvernement. Il permet d'appeler les bureaux du gouvernement dans toute la province à peu de frais. À ce réseau viennent s'ajouter divers services de soutien. Les services de télécommunications coordonnent la facturation et l'entretien du réseau téléphonique, en étroite collaboration avec les coordonnateurs des systèmes téléphoniques de chaque ministère.

On a installé des systèmes téléphoniques informatisés dans de nombreux bureaux du gouvernement de l'Ontario. Ces systèmes perfectionnés offrent au gouvernement des applications pratiques à un coût moindre. Parmi les autres services de télécommunications spécialisés que l'on offre, mentionnons les téléconférences audio et vidéo, les services de télécopie et de facsimilé, et les systèmes de communications radio.

Resultats

En 1986-1987, on a atteint ou dépassé les objectifs rigoureux de performance fixés pour les services d'informatique et de télécommunications. En tout temps, les systèmes informatiques ont été opérationnels à plus de 99,5 %.

La communication avec les utilisateurs s'est améliorée grâce à l'introduction l'an dernier du bulletin intitulé *CTS News*, qui est devenu un moyen des plus efficaces pour informer les clients des nouveaux produits et services.

Dans le domaine de l'éducation, le groupe consultatif des services d'éducation a joué un rôle de premier plan en aidant les clients à satisfaire aux besoins de formation précis de groupes nombreux en matière de technologies de l'information. Par exemple, un programme d'orientation à la technologie a été adapté à un groupe de 420 employés et cadres du ministère des Affaires civiques et culturelles. Des services d'éducation ont également été mobilisés selon les besoins, notamment au bureau du ministère de la Santé à Thunder Bay.

Le Centre des ressources d'information (CRI) est un autre nouveau service. Le CRI se spécialise dans l'information sur les systèmes informatiques, les télécommunications et la bureautique. Le CRI possède également toute une collection de documents de référence, offre des services d'études de marché et met à la disposition des clients des bases de données interactives leur permettant de s'informer des tendances de la technologie et de l'équipement disponible.

L'ouverture en septembre 1986 d'un Bureau des services constitue l'une des principales réalisations dans le domaine des services d'informatique. Ce bureau assure à la clientèle un niveau d'appui constant pour tous les services d'informatique et de télécommunications, et sert de point de contact central pour le traitement des problèmes. En composant un seul numéro de téléphone, les clients peuvent maintenant recevoir une aide immédiate en matière d'informatique et de télécommunications.

En 1986-1987, on a également acquis et installé une nouvelle unité de disques. Cette nouvelle technologie offre aux clients une méthode plus efficiente d'entreposage et d'extraction des données. Dans le but d'améliorer davantage les services offerts, on a accru la fiabilité des unités centrales et la performance des logiciels. En outre, la création du Groupe d'assurance des systèmes, chargé d'analyser et d'approuver toutes les modifications de matériel et de logiciel dans les trois centres informatiques, assure la disponibilité et la rapidité de réaction des ordinateurs. L'installation de nouvelles machines de traitement s'est amorcée cette année et se poursuivra pendant la prochaine année financière. Cette importante initiative permettra d'améliorer la prestation des services et les procédures d'urgence aux centres d'ordinateurs de Downsview et de Queen's Park.

Dans le domaine des télécommunications, un certain nombre de réalisations techniques ont marqué l'exercice, telle l'introduction de l'optique de fibres dans le réseau de télécommunications de l'Ontario. Cette nouvelle technologie permet l'intégration des messages auditifs, des données et des images dans un même réseau. Un nouveau système d'urgence de haute technologie a été mis en oeuvre au centre de communications du service ambulancier de Mississauga. Le centre est doté de sous-systèmes informatiques, téléphoniques et de communications radio. Nous poursuivons nos efforts en vue d'étendre les services du réseau aux établissements tels les collèges et les universités.

On a poursuivi l'informatisation des systèmes téléphoniques du gouvernement avec l'installation de gros commutateurs à Downsview, à Ottawa et à Toronto. Toutes ces transformations ont pour but d'améliorer l'accès, le rendement et l'efficience.

En cours d'exercice, la Division des services d'informatique et de télécommunications a fait profiter ses clients d'une réduction globale de 22 % sur les prix de ses services d'informatique, et a fait une remise unique d'environ 1,7 million de dollars. La croissance des activités d'informatique a été vigoureuse et s'est chiffrée à 10 % par an sur le plan de la charge de travail. La croissance des services de télécommunications a également été régulière, les ventes ayant augmenté de 17 %.

Cette année, la Division des services d'informatique et de télécommunications a introduit un processus de planification des affaires beaucoup plus énergique. Ces plans dictent l'orientation stratégique et tactique de ses activités et visent également à tenir les clients mieux au fait des futurs services et produits en matière de technologie de l'information. L'objectif à long terme est d'accroître la capacité de planification conjointe entre la division, ses clients et ses fournisseurs.

La division a également créé un conseil consultatif formé de cadres supérieurs de divers ministères qui sont chargés d'élaborer et de fournir les produits et services dont nos clients ont besoin. La majorité des membres du conseil sont des clients de la division, ce qui nous permet de mieux aligner notre orientation stratégique et notre rendement opérationnel sur les besoins de la clientèle.

En 1987-1988, la Division des services d'informatique et de télécommunications continuera à réduire ses coûts et ses prix, tout en s'attachant à satisfaire aux besoins des clients.

La division offre une vaste gamme de services d'approvisionnement et d'acquisition aux ministères et aux organismes du gouvernement de l'Ontario, au monde des affaires et au grand public. La centralisation de certains services administratifs de soutien aux programmes du gouvernement permet à la division de réaliser des économies d'échelle, d'élargir l'accès des fournisseurs au gouvernement et d'améliorer la prestation des services.

Direction des services d'achat

La direction est au service des ministères du gouvernement de l'Ontario dans cinq domaines distincts : l'impression, la papeterie et les articles de bureau, les achats collectifs, l'entretien des véhicules et les services de camionnage. Elle attire un nombre important et de plus en plus compétitif d'éventuels fournisseurs.

Services d'impression

La section fournit un service de graphisme aux ministères et aux organismes et aide à élaborer les cahiers des charges et à organiser les appels d'offres pour divers services.

En 1986-1987, une liste détaillée de plus de 1 300 fournisseurs ontariens a permis à 778 entreprises de faire affaire avec le gouvernement. Les Services d'impression ont lancé 778 appels d'offres et ont passé des commandes d'une valeur de 20,3 millions de dollars. Les conseils des spécialistes et la concurrence engendrée par les appels d'offres ont permis aux ministères clients de réaliser des économies estimées à plus de 3,8 millions de dollars.

Services de papeterie du gouvernement

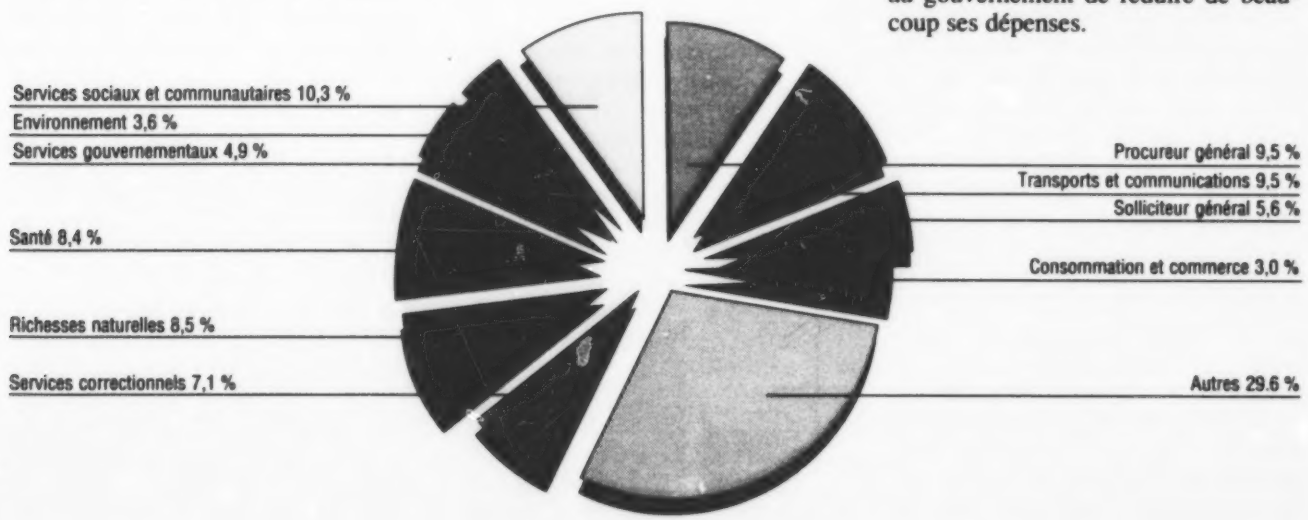
Les services sont chargés des stocks de papeterie, de fournitures de bureau, de formules et d'articles cadeau qu'utilise le gouvernement de l'Ontario. Au cours de l'exercice, ils ont fourni chaque mois 39 200 articles représentant des ventes d'un montant record de 10,1 millions de dollars. Environ 80 % de tous les bureaux du gouvernement de l'Ontario leur ont passé des commandes.

Section des achats collectifs

La section négocie les accords collectifs passés avec les fournisseurs de produits et services d'usage courant dans les ministères et les organismes gouvernementaux. Grâce aux économies d'échelle et aux occasions qu'elle a su saisir dans le domaine de l'approvisionnement, la section a limité ses achats à 54,3 millions de dollars, réalisant des économies estimées à 17,5 millions de dollars. La section exploite aussi le Bureau des appels d'offres, service central qui garantit l'adjudication équitable des contrats du gouvernement. Le Bureau des appels d'offres a traité au total 1 687 appels d'offres dans diverses catégories, et les contrats octroyés se sont élevés à 131,3 millions de dollars.

La Section des achats collectifs a préparé et diffusé un répertoire des hôtels, des motels et des entreprises de location de voitures, qui doit permettre au gouvernement de réduire de beaucoup ses dépenses.

Ventes des Services de papeterie du gouvernement
% du volume d'affaires par client


Services sociaux et communautaires 10,3 %
Environnement 3,6 %
Services gouvernementaux 4,9 %
Santé 8,4 %
Richesses naturelles 8,5 %
Services correctionnels 7,1 %
Procureur général 9,5 %
Transports et communications 9,5 %
Solliciteur général 5,6 %
Consommation et commerce 3,0 %
Autres 29.6 %

Service de disposition des biens

Le service reçoit et entrepose le mobilier, l'équipement et le matériel déclarés excédentaires par les ministères et les organismes du gouvernement, et en organise la réutilisation.

Quatorze ventes de comptant sans livraison et huit soumissions publiques ont rapporté 254 000 $ au trésorier de l'Ontario. Les organismes sans but lucratif sont autorisés à participer à des préventes et bénéficient d'une remise de 10 % sur le prix de la vente publique.

Services des véhicules

Le service assure l'entretien et la réparation des véhicules et de l'équipement et fournit un service de camionnage aux ministères dont il recouvre les coûts. En 1986-1987, les ventes se sont chiffrées à 1,5 million de dollars.

Direction des services d'information

La direction administre les services d'information essentiels à l'ensemble des services publics, notamment le standard téléphonique de Queen's Park, la traduction, les publications, la livraison du courrier gouvernemental et les centres d'entreposage des dossiers. L'accès du public au gouvernement est facilité par le Bureau de renseignements et Accès Ontario, service de renseignements situé dans un centre commercial d'Ottawa.

Section du développement des services d'information

La section assure l'analyse et le développement des activités de la Direction des services d'information.

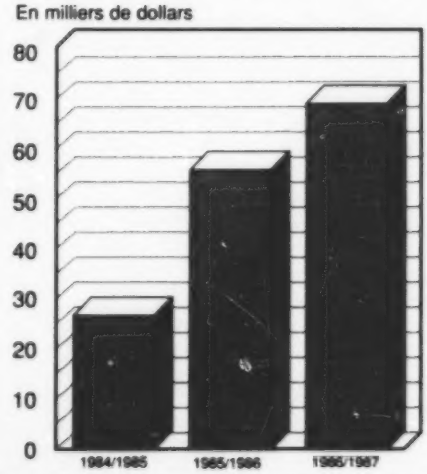
En 1986-1987, le personnel a procédé à un examen de la politique concernant les biens excédentaires du gouvernement, élaboré une proposition visant la modification de la structure des prix des publications du gouvernement de l'Ontario, et formulé des recommandations pour l'amélioration technique et commerciale de quatre services d'information publics exploités par la direction. Le personnel a également contribué à améliorer la gestion opérationnelle du service de courrier du gouvernement, participé à l'élaboration de services communs au nouveau Palais de justice d'Ottawa, et pris part à une analyse en profondeur des services offerts dans toute la division.

Services de renseignements

La section fournit des services centraux de renseignements spécialisés à l'intention du public, à l'appui des services fournis directement par chaque ministère.

Cette année, le standard téléphonique de Queen's Park a reçu environ 5,5 millions d'appels. Le Bureau de renseignements a répondu à plus de 247 000 demandes. Accès Ontario, service de renseignements situé au centre-ville d'Ottawa, a servi plus de 134 000 clients, en personne ou par téléphone, et a distribué au total 202 000 publications gratuites. Ses ventes de publications et de souvenirs se sont élevées à 69 700 $.

Accès Ontario
Ventes de publications et de souvenirs



Bases de données et répertoires

La section des bases de données et des répertoires est le principal rassembleur et distributeur des systèmes d'information du public et des répertoires couvrant l'ensemble du gouvernement. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form) et TOPICS sont les principaux systèmes d'information utilisés pour répondre aux demandes du public. On a maintenant un accès direct à toutes les bases de données.

La section est chargée de préparer l'annuaire téléphonique et le répertoire «KWIC» des services du gouvernement de l'Ontario. En outre, elle a lancé en 1986-1987 un projet pilote en vue de la production d'un répertoire en français, intitulé "Services offerts au public".

En outre, la section coordonne l'établissement des listes de numéros de téléphone du gouvernement de l'Ontario qui figurent dans les pages bleues des annuaires téléphoniques publics en Ontario.

Service de traduction du gouvernement

Le service est chargé d'effectuer les traductions en français, en anglais et en d'autres langues dont ont besoin les ministères et les organismes du gouvernement.

Avec l'adoption en novembre 1986 de la *Loi sur les services en français*, le volume des traductions vers le français a augmenté de 16 % en 1986-1987 par rapport à l'exercice précédent. Au total, 5,5 millions de mots ont été traduits en français, soit 58 % pour des documents gouvernementaux officiels et 42 % pour des documents non officiels. La traduction du français vers l'anglais est demeurée stable, soit 1,1 million de mots.

Les traductions multilingues, couvrant 50 langues, ont totalisé 2,1 millions de mots (soit une augmentation de 19 % par rapport à 1985-1986). De ce total, 1,8 million de mots consistaient en des documents essentiels traduits gratuitement en anglais pour le public dans le cadre du Programme d'établissement des nouveaux Ontariens.

Services des publications

Les services coordonnent la diffusion des publications du gouvernement par l'entremise de la Librairie du gouvernement, de services de commande par courrier et par téléphone, et d'un système de dépôt utilisable dans toute la province.

Au cours de 1986-1987, 1,03 million de publications ont été vendues pour un total de 2,8 millions de dollars, et 4,2 millions de publications ont été distribuées gratuitement.

Service de courrier du gouvernement

Le service a traité 98 millions d'articles au cours de l'année. Les services contractuels ont effectué quelque 74 millions d'opérations.

Au cours de 1986-1987, le service a continué de profiter des remises consenties aux gros usagers de la Société canadienne des postes, réalisant ainsi des économies de quelque 1,9 million de dollars en affranchissements.

Centre d'entreposage des dossiers

Le Centre d'entreposage des dossiers permet de conserver en toute sécurité et de retrouver pour les ministères et les organismes gouvernementaux les dossiers inactifs, qu'ils soient sur papier, bobines d'ordinateurs ou microfilm.

En 1986-1987, le centre a conservé environ 377 800 pieds cube de dossiers gouvernementaux, dont 53 000 pieds cubes dans des installations du secteur privé. Cette année, le centre a acquis plus d'espace, et une installation a été agrandie et améliorée à des fins d'entreposage permanent à long terme.

Direction des services généraux

La direction fournit quatre services aux ministères et aux organismes admissibles : assurances et risques, documents officiels et messages de félicitations, recouvrement central des comptes arriérés, et production et réconciliation des paiements du gouvernement.

Section des assurances et des risques

La section administre les programmes d'assurance et de protection contre les risques, y compris l'achat des polices d'assurance pour le gouvernement. Elle fournit également aux ministères et aux organismes les compétences nécessaires pour prévenir les pertes par la réduction des risques.

Les divers types d'assurances souscrites auprès de plusieurs compagnies, représentant environ 80 polices, se sont élevés à environ 11 millions de dollars. Une fonction importante de la section, au cours de l'exercice passé, a été d'examiner les incidences des augmentations des primes et la difficulté d'obtenir une police d'assurance sur le marché d'aujourd'hui.

Service des documents officiels

Le service recherche les documents de nominations et de titres immobiliers de l'Ontario et en fait des copies pour le compte des ministères et des organismes gouvernementaux.

Plus de 12 000 documents officiels ont été délivrés sous le Grand Sceau de l'Ontario, le Sceau privé du lieutenant-gouverneur et le Sceau du ministère des Services gouvernementaux, et 59 000 documents ont été enregistrés et microfilmés. Le personnel du service a également préparé 14 376 messages de félicitations à l'occasion du 90e anniversaire ou plus des habitants de l'Ontario, de leur 50e anniversaire de mariage ou plus ou de certaines réussites remarquables et d'occasions spéciales.

Service central de recouvrement

Le service aide les ministères clients à recouvrer les comptes arriérés.

Au cours de 1986-1987, ce service a été utilisé par 76 programmes gouvernementaux. Les recettes en recouvrements se sont élevées à 5,9 millions de dollars.

Services de traitement des paiements

Les services administrent et consignent les paiements effectués à partir du Fonds du revenu consolidé.

Au cours de l'exercice, quelque 10,7 millions de paiements par chèque ont été effectués, et les transferts électroniques ont été utilisés pour environ 1,7 million de paiements. Les services ont fait le rapprochement des 20 comptes bancaires qui ont servi aux paiements. Les différents ministères leur ont présenté plus de 24 000 demandes de renseignements au sujet du traitement des chèques.

La division fournit un vaste éventail de services aux employés et ministères du gouvernement de l'Ontario, notamment des services consultatifs aux employés, des services de données et d'avantages sociaux, et le Système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS).

La division aide également les administrateurs de programmes du ministère des Services gouvernementaux à gérer et à perfectionner leur personnel. Ces services sont coordonnés par la Direction des services du personnel et le Programme d'équité d'emploi pour les femmes.

Système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS)

L'élaboration du Système général d'information sur les ressources humaines (projet CHRIS) a débuté en 1984-1985. Ce projet sera étendu à tous les ministères et organismes de la province, fournissant ainsi une source de renseignements unique et intégrée sur les ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario. La version finale du système intégré sera pleinement opérationnelle au début des années 1990.

Au cours de l'exercice, on a élaboré un rapport sur les modèles de données et les champs d'application, qui décrit les fonctions évoluées du système, les grandes catégories de données et la répartition des responsabilités pour l'exploitation du système CHRIS. Ce rapport renferme les grandes lignes de la structure de ce système, qui doit remplacer entièrement les systèmes périmés existants.

En collaboration étroite avec les représentants des ministères clients, on a mis en oeuvre et évalué avec succès, dans six ministères différents, un prototype de la nouvelle composante de planification des ressources humaines du système CHRIS. Des démonstrations et des séances d'information ont également été offertes à tous les ministères intéressés.

Pour assurer une communication générale efficace sur tous les aspects du système CHRIS, le personnel du projet organise des présentations et fait paraître un bulletin interne intitulé *CHRISNEWS*, qui contient une mise à jour mensuelle du projet.

Direction des données et des avantages sociaux des employés

La direction administre le programme d'avantages sociaux dont bénéficient environ 120 000 employés de la Fonction publique, en exercice ou à la retraite, ainsi que les personnes à leur charge, et fournit des services semblables aux députés ainsi qu'aux juges provinciaux. Elle dispense aussi des services centralisés en matière d'avantages sociaux et de gestion des salaires et des présences à tous les ministères et à certains organismes, et adresse aux employés de la Fonction publique de l'Ontario un état annuel individuel des avantages sociaux dont ils peuvent se prévaloir.

La direction a poursuivi ses efforts de simplification et d'amélioration des procédures et systèmes d'exploitation pour mieux adapter ses services aux modifications apportées aux lois et aux politiques générales. Par exemple, elle a effectué avec succès des changements visant à fournir l'éventail complet des services aux employés réguliers à temps partiel et saisonniers, ainsi qu'à intégrer les modifications apportées au Régime de pensions du Canada et à la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

La section des finances et de l'administration assure l'administration financière et le contrôle des régimes de retraite et d'autres avantages sociaux, et coordonne l'élaboration des programmes de fonctionnement et des évaluations du rendement de la direction.

La section responsable des avantages sociaux administre ces régimes à l'intention des employés en exercice et retraités et participe activement aux séminaires de préretraite, coordonnés par le Secrétariat des ressources humaines pour le compte de divers ministères et organismes.

La section responsable des politiques et des avantages sociaux des cadres fournit des conseils sur la gestion des salaires et des services consultatifs aux membres du Régime de rémunération des cadres, offre de l'information et des conseils aux cotisants et aux retraités, et assure aux ministères clients l'interprétation nécessaire à l'administration des prestations. Des services de secrétariat sont fournis à la Commission du régime de retraite des fonctionnaires et à la Commission des avantages sociaux des juges provinciaux.

Les services de données gèrent et entretiennent, à l'échelle du gouvernement, le système central intégré de gestion des salaires, des avantages sociaux et du personnel, ainsi que le système central d'enregistrement des présences. Ils administrent aussi le budget du programme de travail temporaire et des pensions de retraite de la Fonction publique de l'Ontario. Ces activités comprennent la coordination des améliorations techniques apportées aux systèmes, ainsi que l'appui et la formation des ministères et organismes clients.

L'un des principaux défis que la direction devra relever au cours des prochaines années est l'assimilation progressive du Système général d'information sur les ressources humaines (CHRIS) aux secteurs fonctionnels de la direction. La responsabilité de la planification, de la coordination et de la liaison avec le projet CHRIS incombe à la nouvelle section des projets spéciaux.

Direction des services aux employés

La direction fournit des services de sécurité, de santé et d'orientation aux employés de tous les ministères et appuie les programmes d'employés bénévoles.

La Section des services de sécurité oeuvre à l'échelle régionale, en collaboration avec des agents de sécurité de Thunder Bay, Sudbury, Guelph, Kingston et Toronto. En 1986-1987, la priorité a été accordée aux inspections des mesures de prévention des incendies et à la mise au point de plans d'évacuation des édifices. La vérification et le contrôle de la qualité de l'air dans les édifices du gouvernement ont tout particulièrement retenu l'attention.

La section chargée de la santé des employés, qui dispense ses services dans dix centres de santé du gouvernement, fournit aux employés un soutien direct, individuel et confidentiel. En outre, elle supervise les programmes dispensés aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, conseille l'administration lorsque les problèmes de santé des employés influent sur leur rendement au travail, et offre des programmes d'éducation en matière de santé pour les employés. Au cours de l'année, ce service a reçu quelque 46 000 visites.

Les Services d'orientation offrent aux employés qui le désirent une aide confidentielle à l'égard des problèmes personnels qui influent sur leur rendement au travail, donnent des conseils en matière de soins aux enfants, et dispensent aux chefs de service et administrateurs du personnel la formation leur permettant de faire face aux problèmes de rendement au travail. On offre également un programme de réadaptation pour aider les employés souffrant de maladies et de blessures à long terme à retourner au travail. En 1986-1987, les services généraux d'orientation se sont occupés de plus de 300 clients, tandis que le personnel chargé d'aider à la réadaptation professionnelle prenait en charge 1 260 cas.

Les Programmes d'employés bénévoles, dont la responsabilité a été transférée à la direction pendant l'année financière, assurent la formation, les contrôles administratifs et financiers, l'aide et le soutien nécessaires aux trois principales campagnes menées par les employés, soit : la campagne Centraide de la communauté urbaine de Toronto et des régions, le Front commun pour la santé, et les cliniques de sang de la communauté urbaine de Toronto.

Direction des services du personnel

La direction s'occupe, pour l'ensemble du ministère, de l'évaluation des emplois, du recrutement, des programmes spéciaux de dotation en personnel, des relations avec le personnel, des avantages sociaux, des questions de santé et de sécurité au travail, des dossiers des employés, de la planification des ressources humaines et des programmes de formation du personnel.

Le personnel de la direction travaille en étroite collaboration avec les gestionnaires sur les questions de conception des programmes, veille à ce que les emplois fassent l'objet d'évaluations sérieuses et de rémunérations justes, organise le recrutement et l'orientation d'un personnel qualifié, administre les relations entre les syndicats et la direction et les comités de santé et de sécurité, s'occupe de l'administration des avantages sociaux et dispense des conseils aux employés en la matière, et assure la tenue des dossiers du personnel.

La direction organise également des programmes de formation des cadres et du personnel sur divers sujets importants. Des consultations et des conseils sur des questions courantes sont également prodigués aux administrateurs sur les affaires touchant la gestion des ressources humaines.

En 1986-1987, la direction s'est attachée aux projets suivants :

- assurer un appui aux administrateurs de programmes à l'égard des réorganisations majeures du ministère
- mettre en oeuvre le nouveau système d'évaluation des postes du Groupe d'administration du bureau
- coordonner le Programme de départ volontaire
- entreprendre l'élaboration d'un Plan stratégique des ressources humaines du ministère
- entreprendre l'élaboration d'un Programme de formation à la gestion
- examiner le processus de gestion du rendement du ministère et présenter de nouvelles conclusions à cet égard.

Programme d'equite d'emploi pour les femmes

Le programme aide les employées du ministère à se fixer des objectifs de carrière et à les atteindre. Outre les conseils individuels qu'il dispense, le personnel du Programme d'équité d'emploi pour les femmes organise des séminaires sur toutes sortes de sujets liés au perfectionnement personnel et professionnel. Il publie également des renseignements sur les carrières et sur les activités du ministère dans son propre magazine, intitulé *Equilibrium*. Au cours de l'exercice 1986-1987 :

• Cent six femmes, soit 10,3 % des employées du ministère, ont participé à des initiatives d'avancement professionnel accéléré.

• Des ateliers sur les styles de gestion, la culture d'entreprise et les techniques de négociation ont été présentés aux femmes du ministère des Services gouvernementaux et des comités interministériels régionaux de tout l'Ontario.

• Douze femmes ont pris part au programme du Building Owners and Managers Institute (BOMI), qui offre une formation dans tous les aspects de la gestion immobilière. Deux femmes ont terminé le programme et ont reçu leur certificat d'administration immobilière.

• Quatre-vingt-sept femmes ont assisté à des cours sur les technologies nouvelles.

• Quarante-trois femmes ont été nommées à des postes de catégories où elles sont sous-représentées, soit huit dans le secteur de la gestion, 14 dans le secteur des emplois non traditionnels et 21 dans le secteur technologique.

• Deux initiatives de formation se sont poursuivies à l'extérieur de la Fonction publique de l'Ontario: l'Ontario Hydro a formé deux femmes du Groupe d'administration du bureau comme agents immobiliers; le MSG a formé une femme du Réseau GO à la gestion des installations permanentes. En 1986-1987, elle est devenue la première femme du ministère à accéder à un poste de surintendant de la construction.

La division fournit au ministère des services de soutien administratifs et financiers et son expertise s'applique à tous les aspects du processus administratif. Elle assure également un soutien administratif au Bureau du lieutenant-gouverneur, à la Direction générale de la condition féminine, au Bureau des affaires des personnes âgées et au Bureau des affaires des personnes handicapées. La division offre aussi certains services de comptabilité au Bureau de l'Assemblée législative et au Bureau de l'ombudsman.

Direction des services financiers et de bureau

La direction fournit un soutien financier et administratif au ministère et à d'autres clients dans deux domaines d'activité :

Les services financiers sont chargés des fonctions de trésorerie et de contrôle, y compris la liaison financière avec le Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario, le vérificateur provincial, le ministère du Trésor et de l'Économie, ainsi que d'autres ministères, organismes, conseils et commissions.

Les services de bureau centralisés comprennent l'achat, la gestion des dossiers, l'organisation des bureaux, le stationnement des employés et d'autres services administratifs.

Au cours de 1986-1987, la direction a continué d'améliorer son efficience opérationnelle grâce à l'utilisation et à l'expansion des techniques d'information.

L'un des rôles essentiels de la direction sera de préparer le ministère en vue de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Direction de la vérification

La direction effectue l'évaluation indépendante et systématique des contrôles financiers et de gestion dans l'ensemble du ministère, et assure la conformité du ministère aux lois, aux règlements et aux politiques générales. La direction aide ainsi le sous-ministre et ses administrateurs à réaliser le mandat du ministère, soit d'appliquer des programmes efficients et efficaces. En 1986-1987, la direction a introduit de nouvelles initiatives de vérification afin d'accroître son rôle consultatif.

Direction des services juridiques

La direction assure les services juridiques dont le ministère a besoin pour appliquer ses programmes et mener à bien ses activités. Elle s'occupe des aspects juridiques des transactions immobilières du ministère, prépare les contrats commerciaux et autres accords, rédige les textes législatifs, représente le Service central de recouvrement aux fins du recouvrement des comptes en souffrance et conseille toutes les sections du ministère sur les aspects juridiques de leurs activités.

Section de l'analyse et de la planification

La section coordonne le processus de planification des opérations de gestion du ministère. Elle est chargée des soumissions au Cabinet et au Conseil de gestion ainsi que de la liaison avec ces organismes. La section fournit également les documents ministériels requis, élabore la politique administrative et offre aux différents ministères un certain nombre d'autres services de soutien.

Revue opérationnelle

La section est chargée de mener, pour le compte des cadres supérieurs, des examens de l'efficacité des opérations du ministère.

Direction de l'élaboration des systèmes

La direction fournit un éventail complet de services informatiques au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à d'autres ministères et organismes. Elle joue un rôle-clé dans l'application de la technologie aux programmes du ministère afin d'en améliorer la productivité et l'efficacité. Parmi les autres services qu'elle offre, mentionnons le développement et l'entretien de systèmes automatisés, le soutien aux micro-ordinateurs, les renseignements à l'administration, la bureautique et la coordination des systèmes.

La direction a respecté son engagement de fournir des ressources en vue de l'élaboration du Système général d'information sur les ressources humaines (CHRIS) et de la mise au point d'une stratégie informatique pour le ministère.

Au cours de l'exercice, la direction a continué de fournir toute une gamme de services de communication au ministère et à l'ensemble du gouvernement de l'Ontario.

Le personnel offre des services consultatifs et audio-visuels et des services de rédaction, en plus d'assurer les relations avec les médias au nom du ministère. La direction publie la revue interne, *Spectrum*, qui contient des nouvelles sur les principales activités et l'évolution du ministère. En outre, elle a lancé en 1985-1986 une nouvelle publication hebdomadaire intitulée *In Touch* à l'intention des employés du ministère.

La direction administre en outre le Studio des médias de l'Hôtel du gouvernement, qui fournit aux députés des services (et des salles) de conférence de presse ainsi que des services de photographie. Cette année, le photographe du Studio a assuré la photographie pour la Conférence parlementaire du Commonwealth tenue à Toronto.

En collaboration avec les ministères clients, la direction est responsable des cérémonies officielles associées aux édifices publics. Cette année, elle a organisé les cérémonies d'ouverture du Palais de justice et Bureau d'enregistrement d'Ottawa, construit au coût de 50 millions de dollars. La direction a aussi coordonné d'autres ouvertures, notamment celle de l'annexe de 9,2 millions de dollars de la Cour de district de la Communauté urbaine de Toronto et celle de l'annexe de 5,9 millions de dollars du Centre de détention de Metro Ouest.

Le coordonnateur des services aux clients du ministère a tenu une série d'ateliers et de séminaires sur l'efficacité des services. De plus, on a organisé une séance d'orientation à l'intention des 150 employés du Groupe de l'immobilier du ministère du Logement, qui se sont joints au MSG.

Par ailleurs, la direction est responsable de la collection d'art du gouvernement provincial. Dans le cadre du Programme de l'art en architecture de la province, on a commandé cette année neuf oeuvres d'art pour décorer le nouveau Palais de justice et Bureau d'enregistrement d'Ottawa.

La direction gère le Programme de suggestions des employés du MSG. En 1986-1987, le ministère a reçu 140 suggestions et décerné des récompenses s'élevant au total à 1 075 $ pour des idées qui lui ont permis de réaliser d'importantes économies ou d'accroître son efficience. Au cours de l'exercice, l'une des principales réalisations a été l'introduction d'un système de suggestions automatisé. Ce système a connu un tel succès que le ministère des Richesses naturelles a décidé de l'adopter et que des entreprises privées l'étudient.

Depuis juin 1986, le personnel du programme provincial des médailles a été muté au Secrétariat ontarien des distinctions et des prix du ministère des Affaires intergouvernementales.

Dans le cadre de la mise en oeuvre de la Loi sur les services en français *adoptée en novembre 1986, le ministère des Services gouvernementaux a amorcé un processus de planification détaillé qui consiste à examiner tous les secteurs d'activité du ministère et à trouver des façons pertinentes et efficientes d'atteindre l'objectif de la nouvelle loi qui entrera en vigueur en 1989. Les étapes de planification et de mise en oeuvre se déroulent en étroite collaboration avec l'Office des affaires francophones.*